

caseWORKFLOW

Workflowmanagement

1 CaseWorkflow

caseWorkflow-Management beschäftigt sich mit der operativen Steuerung und Kontrolle von Geschäftsprozessen. Wiederkehrende Abläufe werden vereinheitlicht und die Abfolge in klaren Schritten festgelegt. caseWorkflow unterstützt den prozessorientierten Informationsfluss im Unternehmen und ermöglicht den definierten Transport von Information und die Pflege und Überwachung der Unternehmensabläufe.

Welche Vorteile bringt der Einsatz von caseWorkflow im Unternehmen?

1. Kosteneinsparung: Unternehmen, die Workflow-Management Systeme verwenden, berichten, dass die Durchführungskosten der einzelnen Geschäftsfälle um 30-60% sinken.
2. Produktivitätssteigerung durch die Automatisierung von sich immer wiederholenden Routinetätigkeiten.
3. Reduzierung d. Durchlaufzeiten. caseWorkflow erlaubt die Parallelisierung von Tätigkeiten.
4. Überwachung von zugesagten Fertigstellungs- und Lieferterminen mithilfe des mehrstufigen Eskalationsmanagements.
5. Qualitätsmanagement wird vereinfacht, da alle Geschäftsfälle – ohne zusätzlichen Aufwand - lückenlos dokumentiert werden.
6. Gesicherte Messwerte, die zur objektiven Prozessoptimierung beitragen.

1.1 CaseWorkflow Begriffe

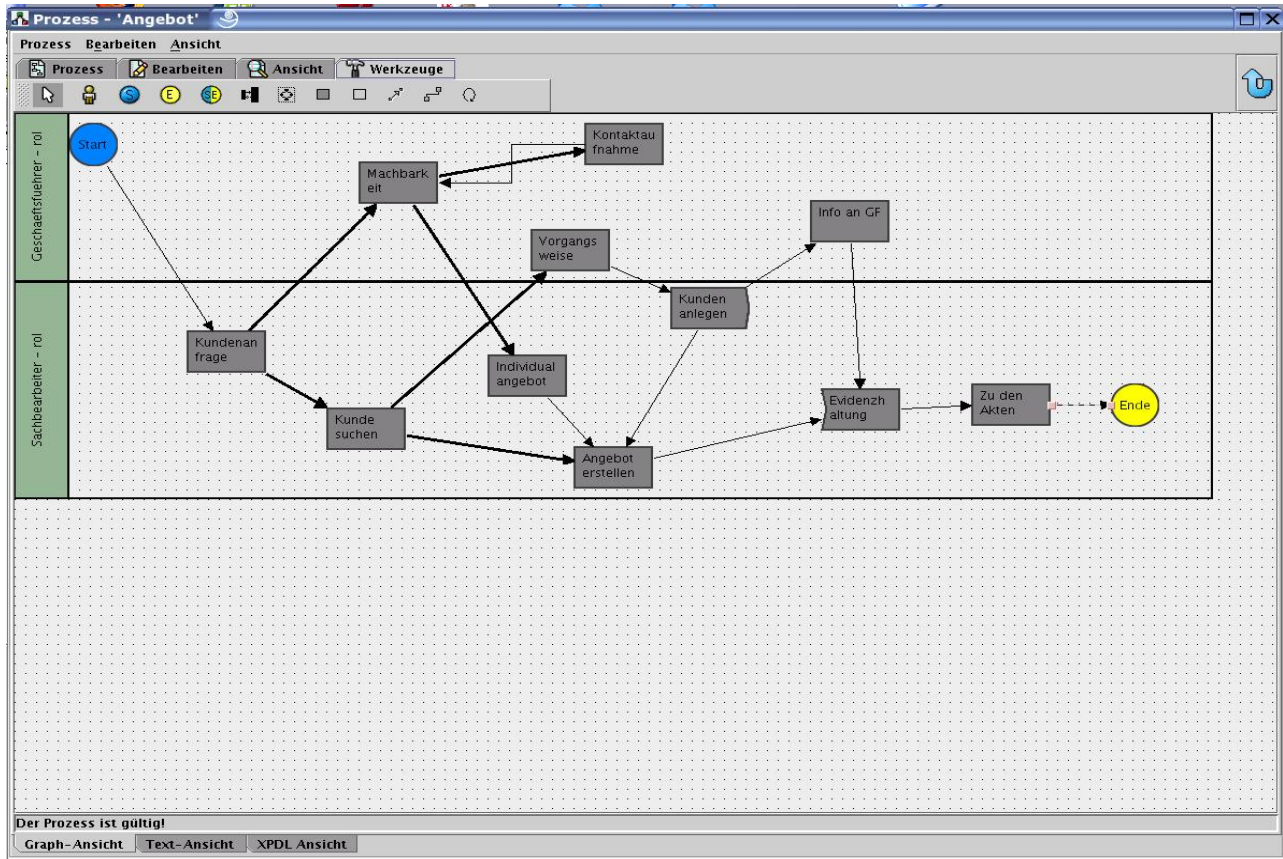
Begriff	Kurze Erklärung
Prozessdefinition	Beschreibung des Prozessablaufs als XPD-Datei
Rollen und Benutzer	Jedem caseWorkflow-Benutzer wird eine oder mehrere Rollen zugewiesen, je nach seinem Tätigkeitsprofil.
Workflow-Instanz	Auch: Prozessinstanz oder Geschäftsfall. z.B.: Die Abarbeitung eines konkreten Angebots gemäß der → Prozessdefinition
Activity	Auch: Aktivität, ein konkreter Arbeitsschritt
Workitem	Konkrete Tätigkeit, „Spur“, die beim Abarbeiten einer Activity bleibt. Liefert die → History, wichtig für Kennzahlen und Qualitätsmanagement
Worklist	Alle Tätigkeiten, die beim Benutzer derzeit auf ihre Bearbeitung warten, evtl. auch die von → Vertretungen
Workflow-Applikation	Web-Anwendung, die bei der Bearbeitung des konkreten Arbeitsschritts hilft , z.B.: Daten erfassen, aber auch automatische Änderungen wie Stati setzen, Senden von e-mails, PSP Element in SAP anlegen, ...
Fallout-List	Alle Geschäftsfälle, die nicht dem „Regelweg“ folgen können, landen hier zur Ausnahmebehandlung. D.h. die Prozessdefinition kann im Notfall auch flexibel umgangen werden.
History	Lückenlose Dokumentation des bisherigen Wegs eines Geschäftsfalls (Wer, Was, Wann)
Vertretungen	Benutzer können die Worklist anderer Benutzer (Urlaub, Krankenstand, ...) übernehmen
Eskalation	Fall1: Eine Aktivität dauert länger als ein vordefiniertes Zeitintervall. Fall2: Die durchschnittliche Restdauer des Geschäftsfalls überschreitet den geplanten Liefertermin (!! Termintreue !!). Der Geschäftsfall wird in beiden Fällen an den Prozessverantwortlichen zur Klärung umgeleitet.

1.2 Implementierung eines Geschäftsprozesses

1.2.1 Schritt 1: Prozessdefinition erstellen

Die Prozessdefinition wird mit dem grafischen Workflow Editor JaWE erstellt. Der Editor ist Open Source.

Die Prozessdefinitionen werden im XPDFormat (vom WfMC genormtes XML-Format für Prozessdefinitionen) gespeichert.



1.2.2 Schritt 2: caseWorkflow-Anwendung generieren

Aus der mit JaWE erzeugten Prozessdefinition im XPDFormat wird mithilfe unseres Produkts *ZofJaWE* automatisch eine funktionierende caseWorkflow-Anwendung generiert.

Die Tabpage *Update* dient dazu, *Änderungen* der Prozessdefinition auf die bestehende caseWorkflow-Anwendung *im laufenden Betrieb* anzuwenden.

Fallen im Zuge der *Änderung Activities* weg, in denen sich gerade Geschäftsfälle befinden, so gehen diese nicht verloren, sondern landen in der *Fallout-List* des Prozesses und können neu eingegliedert werden.

Configuration Import Update Properties Security Undo Ownership

ZofJawe at /ZofJawe_Angebot

ZofJawe Import

ID: ZofJawe_Angebot

Titel: Musterworkflow für Angebote

Openflow Objekt (kompletter Pfad): /caseworkflow/Angebot/Workflow

XPDL (kompletter Pfad): /home/sepp/angebot.xpdl

Import

ZofJawe Import

ZofJawe generiert auf Basis einer XPDL-Datei eine funktionsfähige caseWorkflow-Anwendung

Xpdl importieren und caseWorkflow erzeugen

Zu importierende XPDL-Datei

Pfad der neuen caseWorkflow-Anwendung

1.2.3 caseWorkflow-Anwendung benutzen

Die Benutzeroberfläche wurde *ohne Programmierung* generiert und ist sofort verwendbar:

caseWorkflow - Mozilla Firefox

http://localhost:8080/caseworkflow/Angebot

Worklist

History

Workitem

Vertretung

Web-Applikation

Akt als PDF

caseWORKFLOW

GF's Aufgaben >> Neu >> Angebot >> Machbarkeit

Prio	Bezeichnung	Instanzid	History	NEU
1	Rohre Fa. Huber-Moser GmbH.	angebot_1144839827.15	History	<input checked="" type="checkbox"/>

History: Rohre Fa. Huber-Moser GmbH.

Person	Zeit	Aktion	Event
GF	12.04.2006 13:11:17	Machbarkeit	assign
EX	12.04.2006 13:11:17	Kundenanfrage	complete
EX	12.04.2006 13:03:47	Kundenanfrage	assign
EX	12.04.2006 13:03:47	Kundenanfrage	create

Fenster schließen

Details Daten Dokumente Anmerkungen

Rückfrage erforderlich? keine Rückfrage?

Bezeichnung: Rohre Fa. Huber-Moser GmbH. Instanzid: anbot_1144839827.15 Datum: 12.04.2006

Verantwortlich: EX Priorität: 1

Beschreibung:

Geschäftsfall drücken

Individuelle Datenbankanlösungen - persönlich - verlässlich - professionell - günstig

© by CASE 2004; optimized for 1024x768

Funktion	Kurze Erklärung
Worklist	Alle gerade zur Bearbeitung anstehenden Geschäftsfälle, aufgeteilt nach Geschäftsprozessen.
History	Lückenlose Dokumentation, wer was wann erledigt hat. Die History-Daten bilden die Basis für fundiertes Qualitätsmanagement.
Workitem	Aktuelle Tätigkeit eines Geschäftsfalls.
Vertretung	Worklists der Vertretungen. Vertretungen können z.B. für Kollegen im Urlaub übernommen werden.
Web-Applikation	Eine Web-Anwendung, die alle Daten zum Abarbeiten des konkreten Arbeitsschritts enthält.
Akt als PDF	Ausdruck im PDF-Format, der alle Informationen zum Geschäftsfall enthält.

1.2.4 caseWorkflow-Integration

Die Sprache, in der caseWorkflow entwickelt wird, ist Python. Durch die sehr rege Entwicklergemeinschaft rund um Python steht eine große Vielfalt an Erweiterungen und Integrationsmöglichkeiten zur Verfügung.

Relationale Datenbanken (unter anderem):

- PostgreSQL
- MySQL
- Oracle
- MS-SQL
- DB/2 (auch AS400)
- Sybase
- nahezu jede andere Datenbank via ODBC

SOA (Service Oriented Architecture) und EAI (Enterprise Application Integration):

- SOAP
- XML-RPC
- Aufruf von SAP Bausteinen via RFC
- MS Infopath Formulare
- ...

Listenformate:

PDF
OpenOffice
MS Word

MS Excel

Auszug aus unserer Referenzliste:

- **A1 Telekom Austria AG, Wien**
 **Projekt:** CIPS - Computerunterstütztes Planungs- und Informationssystem (Oracle, Powerbuilder)
- **AGES – Ö. Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH, Wien**
Projekt: Streamlining Drehscheibe Personaldaten (Oracle)
- **Irene Etmayr Informationstechnologie, Dietach**
Projekt: Zeiterfassung
- **Mattig Präzisions GmbH, Obertrum am See**
Projekt: Zeiterfassung, Schnittstellen zur Betriebsdatenerfassung
- **WK Pulverbeschichtung GesmbH, Guntramsdorf**
Projekt: Zeiterfassung und Zutrittskontrolle
- **Höfer & Karpf GmbH, Bärnbach**
Projekt: Zeit- und Leistungserfassung
- **Musikverein Losensteinleiten, Wolfers**
Projekt: Zutrittskontrolle, caseWiki
- **Die Finanzprofis & Tradingpartner, Parndorf**
Projekt: Finanzdienstleistungssoftware
- **Lenze Verbindungstechnik GmbH, Asten**
Projekt: Zutrittskontrolle
- **FerroGlas-Glasbautechnik GesmbH, Hörsching**
Projekt: Zeit- und Leistungserfassung
- **VALORA Services Austria GmbH, Salzburg**
Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Kantinenanwendung
- **Architekten Halbritter & Halbritter ZT GmbH, Neusiedl am See**
Projekt: Zeiterfassung
- **TREUHAND-UNION, Wirtschaftsprüfungs- und SteuerberatungsgmbH, Linz**
Projekt: caseWiki Wissensmanagement
- **ADW Treuhand Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Leipzig**
Projekt: caseWiki Wissensmanagement