



# SOFTWAREUNTERSTÜTZTES WORKFLOWMANAGEMENT

Einsparung von Kosten und Verringerung der Fehlerquoten  
durch softwareunterstütztes Workflowmanagement

Robert Kienberger

IOVAVUM Business Software GmbH, Salzburg



# BEGRIFFLICHE ABGRENZUNG

Workflow: Summe der einzelnen Aktivitäten, welche sich aus einem Geschäftsvorfall ergeben

Workflow-Management: Modellierung, Spezifikation, Umsetzung und Überwachung des definierten Workflows

Softwareunterstütztes Workflow-Management: Abbildung, Überwachung und Unterstützung bei der Durchführung aller Aktivitäten des definierten Workflows in einer ERP-Software.



# FÜR WEN?

## In jeder Branche sinnvoll

- Herstellung/Erzeugung/Industrie
- Handel
- Logistik
- Dienstleistung

## In jeder Größe sinnvoll

- EPU/KMU: Unternehmer können sich auf Kerngeschäft fokussieren, Fehler werden vermieden
- Mittelgroße/Große Unternehmen: unerlässlich, um Fehlerquoten gering, Prozesskosten niedrig und Schulungsaufwände minimal zu halten



# SOFTWAREUNTERSTÜTZTES WORKFLOWMANAGEMENT - MINIMUM

Aufnahme aller oder relevanter Prozesse und ggf. Optimierung  
(Prozessaufnahme und Modellierung)

Abbildung der Prozesse und Vorlage zu den korrekten Zeitpunkten  
an die betreffenden Personen

Abarbeitungsmöglichkeiten der Prozesse durch die Mitarbeiter in  
der ERP-Software, Unterstützung bei der Durchführung

Prozessketten (Durchführung löst weitere Prozesse aus)



# SOFTWAREUNTERSTÜTZTES WORKFLOWMANAGEMENT - OPTIMUM

Intelligentes Prozessdesign (zum Beispiel mittels einer Workflowengine, um Bedingungen, Voraussetzungen und Ausnahmen zu definieren)

Entscheidungsunterstützungen für die Mitarbeiter und intelligente Daten-Aufbereitung

Unterstützung und Prüfungen bei der Durchführung

Freigabe- und Übergabemechanismen

Soll/Ist-Auswertungen



# PROZESSE

Unerlässlich: Aufnahme (und ggf. Optimierung) der bestehenden Geschäftsprozesse

- Granularität der Prozesse abhängig von Branche, Größe, Anforderungen
- Erarbeitung der Abhängigkeiten, Bedingungen und Ausnahmen

Erstellung von Ablaufbeschreibungen

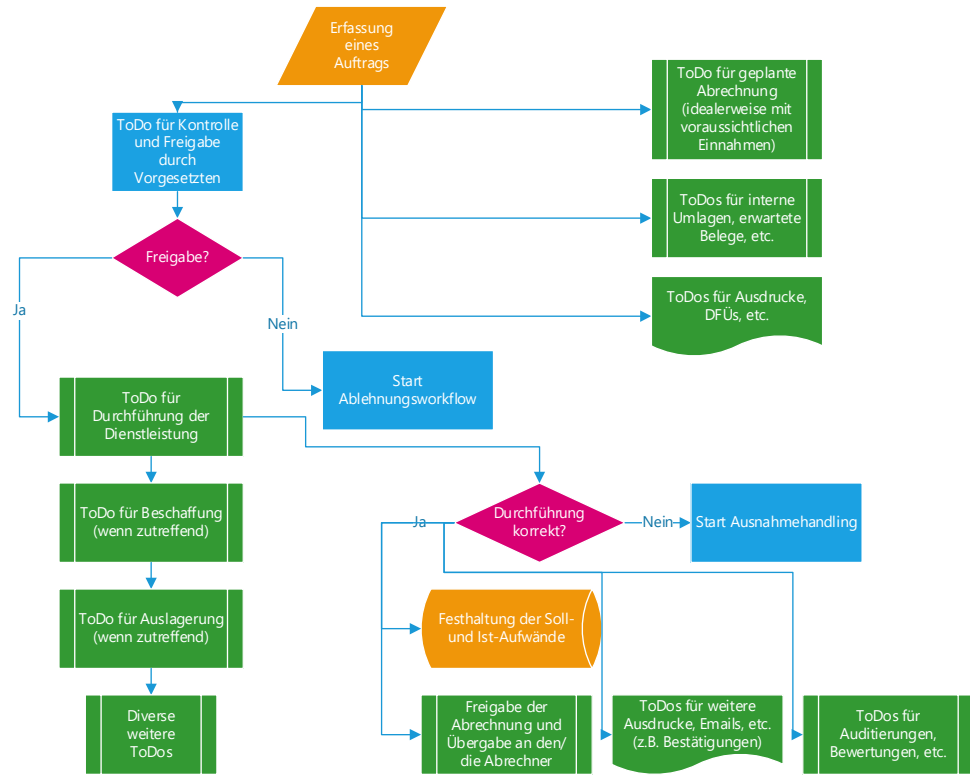
- grafisch und/oder textuell

Final: Dokument, welches möglichst alle Prozesse, deren Abhängigkeiten, deren Durchführung, etc. beschreibt (Pflichtenheft, Dokumentation, Spezifikation, Prozessmodell, etc.)

- dient als Grundlage für Umsetzung der Prozesse in der Software



# BRANCHENNEUTRALES BEISPIEL





# PROZESSE IN DER SOFTWARE

## Voraussetzungen an eine Software

- Software muss Prozesse unterschiedlicher Kategorien statusverwaltet abbilden können
- Software muss Bedingungen und Voraussetzungen sowie Prozessketten abbilden können
- Software muss Prozessausführungen abbilden können, idealerweise verknüpft mit Datenvorlagen und Entscheidungsunterstützungen

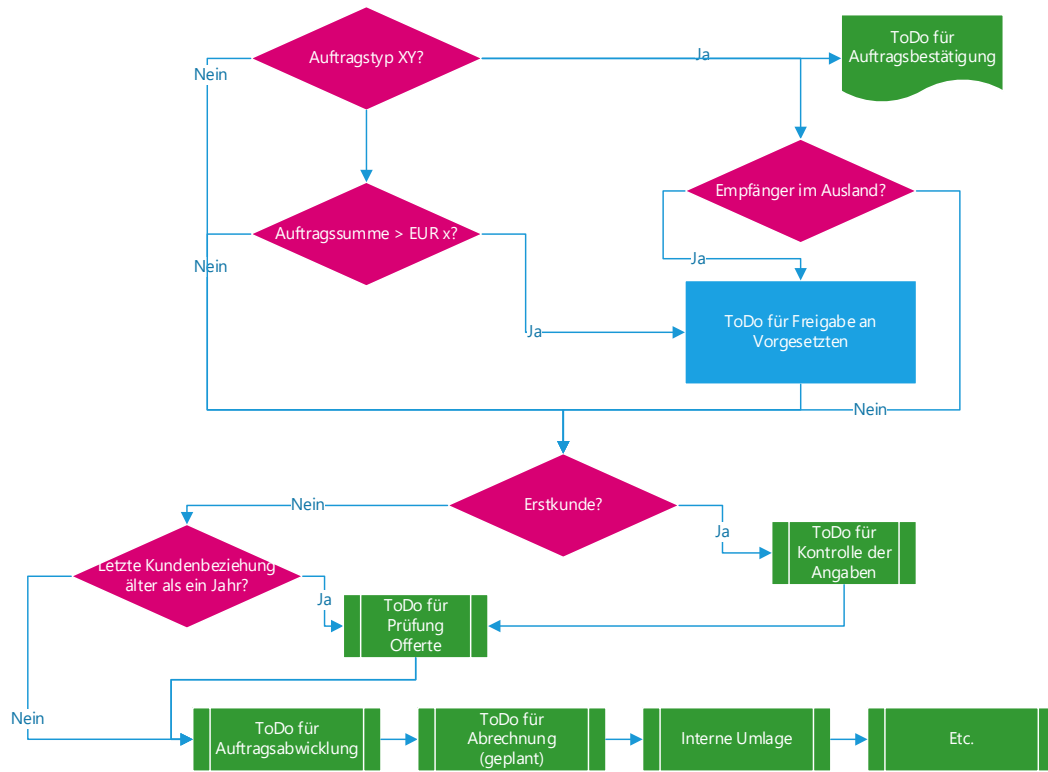
## Abbildung in einer Software

- Zu jedem Prozess werden Start- und Endkriterien und –bedingungen festgelegt (wann wird der Prozess erstmalig vorgelegt, wann darf er gestartet werden, wann wird er automatisch vorgelegt, ab welchem Ereignis gilt er als überfällig, etc.)
- Prozessketten ergeben sich durch die Konfiguration des täglichen Arbeitsablaufs bzw. Ausnahmen (in der Regel durch eine Workflowengine)
- Muss in das jeweilige ERP-System komplett integriert sein, um Mehrwert ohne Mehraufwand zu schaffen





# EINFACHE BEISPIELKONFIGURATION





## WICHTIG BEI DER ABBILDUNG

Prozessgranularität muss stimmen

Prozesse dürfen niemals unnötig vorgelegt werden (Bedingungen)

Prozesse müssen vollständig vorgelegt werden

Prozesse müssen zum richtigen Zeitpunkt vorgelegt werden (Statuswechsel, Prozessketten, etc.)

Prozesse/ToDos müssen die Durchführung unterstützen, mindestens aber starten und beenden können

Prozesse müssen den richtigen Abteilungen/Personen vorgelegt werden

Manuelle Anlage von Prozessen muss korrekt in den Workflow verzweigen, damit der richtige Folgeworkflow ausgelöst wird

Review der Prozesse und deren Abbildung in regelmäßigen Abständen sehr sinnvoll



# AUTOMATISIERUNG UND ENTSCHEIDUNGSUNTERSTÜTZUNGEN

Durch den Start eines Prozesses ist in der Software bekannt, welcher Schritt ausgeführt wird und auf welche Daten sich dieser bezieht

Intelligentes Prozessdesign sollte vorsehen, dass alle Prozesse bestmöglich durch Automatismen oder Entscheidungsunterstützungen aufbereitet werden:

- Beispiel Automatismus: Freigabe der Abrechnung nach Eingang der Kunden-Empfangsbestätigung
- Beispiel Entscheidungsunterstützungen: Aufbereitung der in Frage kommenden Spediteure samt Terminen und voraussichtlichen Preisen, ggf. mit Ampelsystem








# BEISPIEL (SOFTWARE)



Auftrag ID: 79370 User: roki

Erfassung | Aktivitäten | Dokumente

ID	Bezeichnung	Text	Status	Adress-ID	Name	Ort	Land	Org.	Bezeichnung
88495	Lieferschein	Lieferschein für	erfasst	252936	Daimler FleetBoard GmbH	Stuttgart	DE	1	ABT: KV Salzburg Stückgut
88496	Akt	Aktendeckel	erfasst	252936	Daimler FleetBoard GmbH	Stuttgart	DE	1	ABT: KV Salzburg Stückgut
88642	Auftragsbestätigung	AB für Daimler Fleetboard, Stuttgart	erfasst	252936	Daimler FleetBoard GmbH	Stuttgart	DE	1	ABT: KV Salzburg Stückgut

ID	Typ	Text	Name	Ort	Betrag	Status	Org.	Bezeichnung
221311	kundenseitige Abrechnung	Frachtabrechnung	IOVAVUM Spedition AG	Salzburg	1.143,48	bewertet	1	ABT: KV Salzburg Stückgut
221470	Interne Umlage	Umschlagskosten	IOVAVUM Business Software GmbH	Lenzburg	0,00	erfasst	1	ABT: KV Salzburg Stückgut
221471	Frachtführerabrechnung	erwartete Kosten	Spedition Heinz Gustav GmbH	Rostock	-925,00	bewertet	1	ABT: KV Salzburg Stückgut

ID	Typ	Text	Status	Name	Ort	Land	Org.	Bezeichnung
77539	MTB		erfasst	Daimler FleetBoard GmbH	Stuttgart	DE	1	ABT: KV Salzburg Stückgut
77607	FBD	Auftragsdaten	erfasst	IOVAVUM Business Software GmbH	Lenzburg	CH	1	ABT: KV Salzburg Stückgut

ID	Typ	Status	Knd-Nr.	Name 1	St	Land	PLZ	Ort	Lad	Knd-Nr.	Name 1	Str	Lan	PLZ	Ort	La	Tour	Bordero	Org.	Be
135532	HL	eingepplant	1	IOVAVUM Spedition AG	Sc	AT	5020	Salzburg	→	60000	Daimler FleetBoard GmbH	Arr	DE	70567	Stuttgart	5396			1	AE

ID	Typ	Sub-Typ	Betreff	an User	An Abteilung	Soll-Von	Soll-Bis	Status	Adress-ID
82226	Analyse	Angebotsanalyse	Angebot analysieren	anmu		14.04.2016 08:00:00	14.04.2016 17:00:00	erfasst	
82227	Auditierung	Standard-Auditierung	Bewertung Dienstleister	anmu		14.04.2016 13:00:00	14.04.2016 15:00:00	erfasst	
82228	Kommunikation	E-Mail	Erläuterungsnachweis	FRO		15.01.2016 08:00:00	15.01.2016 08:00:00	erfasst	
82229	Umschlag	Umpacken	Umpacken gem. Vorgabe	thwa		13.01.2016 09:30:00	13.01.2016 10:00:00	erfasst	

10050 roki test Entwicklung standard erfasst Adressbuchfelder optimieren 03.09.2015 11:44:44 31.01.2016 06:00:00 24.12.2015 12:22:17 2



## VORTEILE - MITARBEITER

Mitarbeiter bekommen zielgerichtet zu den betreffenden Zeitpunkten genau jene Prozesse vorgelegt, welche aktuell anstehen

Kein Prozess kann mehr vergessen/übersehen oder zu frühzeitig bearbeitet werden

Mitarbeiter können gewarnt werden, wenn Prozesse überfällig sind – im Eskalationsfall können Vorgesetzte gewarnt werden

Prozesse können (zum Beispiel von Vorgesetzten) Mitarbeitern zugewiesen werden, um für eine gleichmäßige Verteilung der Arbeit zu sorgen

Intelligente Entscheidungsunterstützungen und Datenaufbereitungen bei der Durchführung assistieren bei der Durchführung



## VORTEILE - PROZESSAUSWERTUNGEN

Schon beim Auftragseingang sind die relevanten Prozesse bekannt.

Bereits nach kurzer Zeit können Erkenntnisse der durchschnittlichen Prozess-Bearbeitungszeiten dazu beitragen, Aufträge monetär und zeitlich besser bewerten zu können und damit den Kunden ein zielgerichtetes Angebot zu erstellen.

Auch für interne Umlagen der Prozesskosten sinnvoll (z.B. Lagerumschlagszeiten abhängig von Produktgruppe, o.ä.)

Prozesse werden automatisch vereinheitlicht



## VORTEILE - MONETÄR

Minimierung der Einschulungsaufwände

Personalwechsel fällt leichter

Qualität und Produktivität werden messbar gesteigert

Prozess-Fehlerquote wird erheblich minimiert

Prozesskosten und Durchlaufzeiten werden verringert, damit sinken die Gesamtkosten

Schwachstellen in den Prozessen werden erkannt und können zielgerichtet optimiert werden



## FAZIT

Initialaufwand für Prozessaufnahme, -modellierung, -optimierung und Umsetzung in der jeweiligen Software

Rascher ROI aufgrund nachvollziehbarer Erhöhung der Prozessqualität und Minimierung von Prozessfehlern sowie Verringerung von Einschulungsaufwänden → neue Kunden, mehr Kapazität für Aufträge, Sicherstellung der korrekten Abrechnung, Bewertung der eigenen Leistungen, etc.

Wahl der ERP-Software ist essentiell (branchenabhängig)

Initiale Gedanken, um eine Umstellung vorzubereiten: Aufnahme aller Tätigkeiten eines üblichen Geschäftstages, Aufnahme von bekannten und möglichen Ausnahmen (z.B. Reklamationen), Skizzierung der eigenen Prozesse – sind diese Grundinformationen vorbereitet, kann bei einer Einführung einer workflowunterstützenden Software viel Zeit und Geld gespart werden

Sinnvoll für jede Unternehmensgröße und jede Branche, da rascher ROI und da der Vorsprung zum Wettbewerb ausgebaut wird





# KONTAKT

## Robert Kienberger

IOVAVUM Business Software GmbH  
Schmiedingerstraße 56A  
5020 Salzburg



Email: [robert.kienberger@iovavum.com](mailto:robert.kienberger@iovavum.com)

Tel.: +43/662/2480-73

Mobil: +43/699/17 47 77 00