

Workflow

Was ist ein Workflow?

Der Begriff **Workflow** fällt nicht nur dann, wenn wir uns mit der Prozessoptimierung beschäftigen. In vielen Bereichen unseres Arbeitsalltages sprechen wir von Prozessen und Arbeitsabläufen – und damit auch von Workflows. Was genau unter einem *Workflow* zu verstehen ist, wie ein solcher erstellt wird und wie er aussehen kann, erfahren Sie in diesem Artikel.

Definition: Workflow

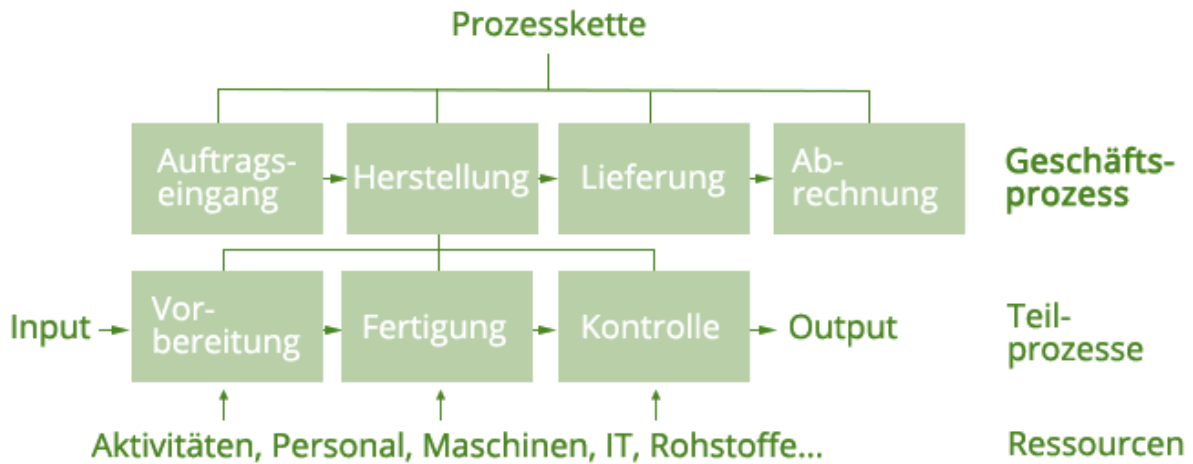
Ein Workflow lässt sich grundsätzlich von einem Geschäftsprozess unterscheiden. Beide hängen eng miteinander zusammen, sind jedoch nicht synonym. Bei einem Workflow handelt es sich um die Automatisierung eines Geschäftsprozesses. Daher betrachten wir uns im Folgenden zunächst den Geschäftsprozess etwas genauer.

Was ist ein Geschäftsprozess?

Ein Geschäftsprozess besteht im Wesentlichen aus zwei Ebenen:

Prozessebene: Ein Prozess setzt sich aus unterschiedlichen Unterprozessen zusammen. Sie alle haben einen Start- und Endzeitpunkt und liefern ein bestimmtes Ergebnis.

Aktivitätsebene: Um einen einzelnen Prozess bearbeiten zu können, müssen unterschiedliche Aktivitäten durchgeführt werden. Bei der Definition eines Geschäftsprozesses wird nicht nur der Prozess mit seinen Unterprozessen als solches definiert, sondern es wird auch festgelegt, welche Aktivitäten durchgeführt werden müssen, um den Prozess abzuschließen.



Was bedeutet Workflow?

Workflow bedeutet Arbeitsablauf. Er legt unter anderem fest, wer was bis wann erledigen muss, damit der Prozess abgeschlossen werden kann. Zudem wird festgelegt, wo wer was ablegen muss, damit alle am Workflow Beteiligten Zugriff auf die benötigten Dokumente haben. Wie zuvor schon beschrieben bedeutet Workflow auch festzulegen, welche Arbeitsschritte überhaupt durchgeführt werden müssen und in welcher Reihenfolge. Er definiert auch Abhängigkeiten, um Fehler und Engstellen zu erkennen und optimieren zu können.

Ein solcher Arbeitsablauf beschreibt also, wann, wie und wer mit welchen technischen Hilfsmitteln den entsprechenden Geschäftsprozess ausführt.

Was heißt Workflow auf Deutsch?

Der Begriff Workflow ist im Duden eingetragen. Das englische Wort setzt sich aus work = Arbeit und flow = Fluss; das Fließen zusammen. Es kann demnach als Arbeitsablauf/Arbeitsfluss ins Deutsche übersetzt werden. Laut Duden existieren für den Begriff Workflow im Deutschen zwei Bedeutungen:

1. In der Fachsprache beschreibt Workflow die Abwicklung arbeitsteiliger Vorgänge bzw. Geschäftsprozesse in Unternehmen und Behörden mit dem Ziel größtmöglicher Effizienz
2. Im Bereich EDV beschreibt Workflow den Arbeitsablauf von Computerprogrammen

Work | flow

aus: work = Arbeit und flow = Fluss; das Fließen

[ˈwɔːrkflɔʊ]

Definition

Workflow

Was beschreibt die Workflow Ebene?

Wie zuvor bereits beschrieben, werden die Prozesse und die dazugehörigen Aktivitäten in einem Geschäftsprozess automatisiert. Um dies tun zu können, werden die einzelnen Aktivitäten in die kleinstmöglichen Arbeitsschritte zerlegt. Hierdurch können die Arbeitsschritte abgebildet und abgearbeitet werden.

Was ist Workflow Management?

Wenn man über Workflow spricht, spricht man häufig auch über das Workflow Management. Bei einem Workflow Management handelt es sich um die informationstechnische Unterstützung bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen. Während wir uns in einem Workflow „nur“ den automatisierten Ablauf skizzieren, können wir diesen mit einem Workflow Management initiieren, steuern und überwachen. Mit einem Workflow Management System, wie beispielsweise einem Warenwirtschaftssystem, können Sie diesen Prozess professionalisieren und vereinfachen.

Wie sieht ein Workflow aus?

Bevor wir uns ansehen können, wie wir einen Workflow erstellen, möchten wir an dieser Stelle zunächst erklären, wie ein solcher eigentlich aussieht und aus welchen Elementen er besteht. Damit ein Workflow starten kann, benötigt er einen Auslöser, also einen Trigger. Um fest zu stellen, wann der Workflow beendet ist, muss er auch einen Endpunkt enthalten. Der Workflow ist der Überbegriff für viele einzelne Arbeitsschritte, welche sequentiell und oder gleichzeitig ablaufen können. Zum Aussehen eines solchen Arbeitsablaufes gehört auch ein entsprechender Zustand, welchen es zu definieren gilt, wenn eine Aktivität (nicht) erfolgreich beendet wurde. Um die einzelnen Prozesse möglichst gut strukturieren zu können, ordnet ein Workflow den Aktivitäten verschiedenen Beteiligten zu. Ein Beteiligter kann dabei neben einer Person auch ein System sein. Weiterer Bestandteil eines solchen Arbeitsablaufes ist dessen Dokumentenstruktur, welche allen Beteiligten zentral zur Verfügung gestellt wird. Damit stellt ein Workflow Informationen, Werkzeuge und Dokumente genau dann bereit, wenn die Beteiligten diesen zur Erledigung der Aktivität benötigen.

Wie erstelle ich einen Workflow?

Der Workflow ist in dieser Kette als nahezu letzte Aufgaben anzusehen. Bevor Sie sich mit der Erstellung dessen beschäftigen, sollten Sie zunächst vorbereitende Schritte durchführen:

1. Verschaffen Sie sich einen Überblick über die im Unternehmen etablierten Prozesse. Wenn es noch keine Übersicht über die einzelnen Prozesse gibt, sollten Sie diese zunächst definieren und skizzieren.
2. Im Anschluss daran befassen Sie sich mit der Geschäftsprozess-Modellierung. Bei diesem Vorgang legen Sie fest, wer wann was im Prozess machen muss.
3. Darauf aufbauend können Sie mit der Workflow-Modellierung beginnen. Bei dieser bestimmen Sie, welche Systeme den entsprechenden Geschäftsprozess technisch unterstützen können. Bei diesem Schritt zerlegen Sie den Prozess in die kleinstmöglichen Arbeitsschritte, bis Sie diese technisch automatisieren können.

4. Als Ergebnis erhalten Sie einen Workflow, welchen Sie regelmäßig überprüfen und anpassen sollten.

Womit einen Workflow visualisieren?

Das Visualisieren des Workflow ist elementar, um mit diesem weiterarbeiten zu können. Um dies tun zu können, bedient man sich in der Regel Projektmanagement-Tools oder -Software wie zum Beispiel der ereignisgesteuerten Prozesskette (EPK), der Unified Modeling Language (UML), der Swimlanes, der Flussdiagramme oder viele weitere Methoden.

Fazit: Lohnt sich der ganze Aufwand für einen Workflow?

So einfach der Begriff auf den ersten Blick erscheint: Es steckt jede Menge Arbeit hinter einem Workflow. An dieser Stelle kommt häufig die Frage auf, ob sich der ganze Aufwand überhaupt lohnt? Workflows übernehmen dank der Automatisierung einen Großteil der koordinativen und kommunikativen Arbeit. Sie reduzieren Fehler, schaffen effiziente Prozessabläufe und steigern die Rentabilität. Ihre Mitarbeiter können durch die Workflows entlastet werden und haben so die Möglichkeit, sich auf ihre eigentliche Aufgabe zu konzentrieren. Zudem steigern Sie die Transparenz: Der Status eines Prozesses wird sofort ersichtlich und Sie erkennen, von wem eine Aufgabe gerade bearbeitet wird und warum eine andere Aufgabe ggf. noch nicht begonnen wurde. Abhängigkeiten werden ersichtlich. Mit einem gut etablierten Workflow können Sie zudem meist schnell auf Änderungen reagieren.

Zusammenfassend lässt sich sagen, gut gestaltete Workflows:

- **Reduzieren Durchlauf- und Liegezeiten**

- **Reduzieren Fehler**
- **Erhöhen die Transparenz**
- **Verringern den Kommunikationsbedarf**
- **Erhöhen die Produktivität und Effizienz**
- **Garantieren einen schnellen Zugriff auf Dokumente und Informationen**
- **Ermöglichen ein schnelles Analysieren und Treffen von Entscheidungen**