caseWORKFLOW

Workflow Management

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

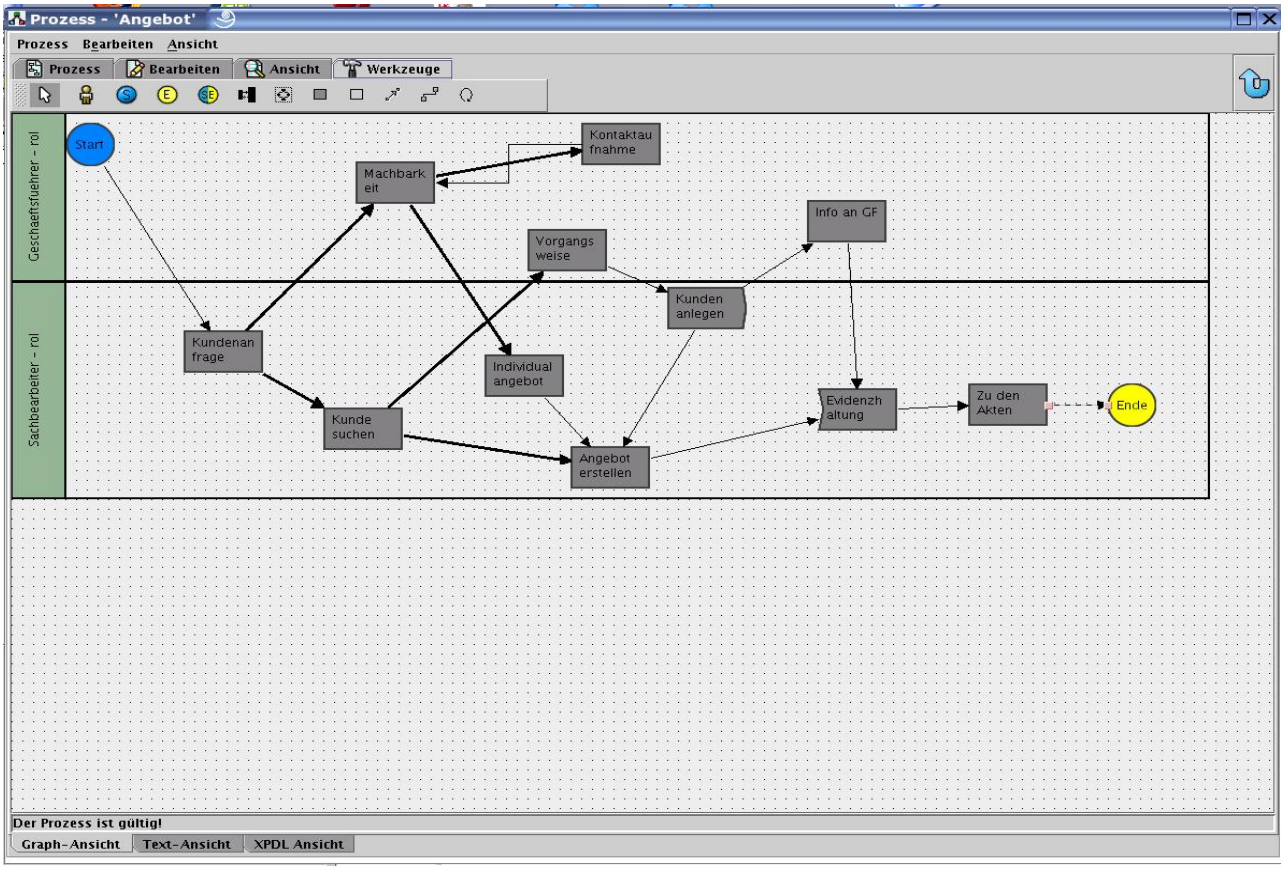
Begriff	**Kurze Erklärung**
Prozessdefinition	Beschreibung des Prozessablaufs als XPDL-Datei
Rollen und Benutzer	Jedem caseWorkflow-Benutzer wird eine oder mehrere Rollen zugewiesen, je nach seinem Tätigkeitsprofil.
Workflow-Instanz	Auch: Prozessinstanz oder Geschäftsfall. z.B.: Die Abarbeitung eines 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.

CASE Softwaretechnik GmbH
Pummerinplatz 2, 4490 St. Florian
T +43(0)7224/20000-0, Fax -90
office@case.at, www.case.at, shop.case.at

1.2 Implementierung eines Geschäftsprozesses

1.2.1 Schritt 1: Prozessdefinition erstellen

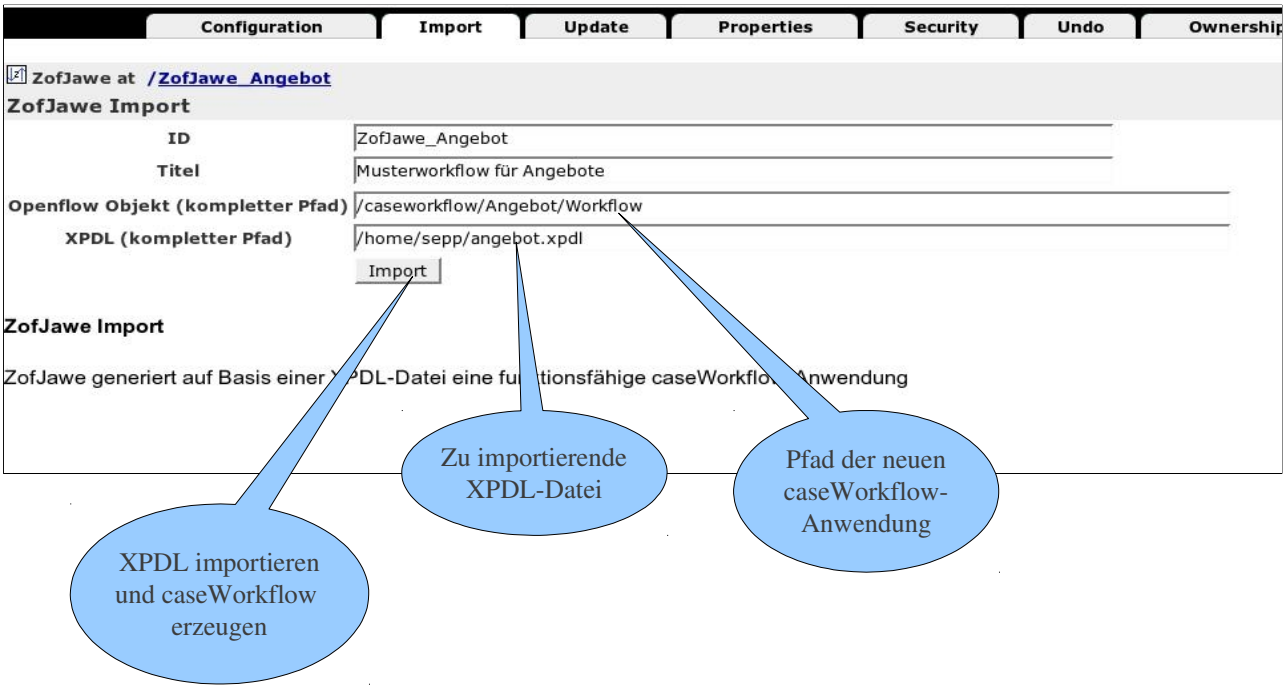
Die Prozessdefinition wird mit dem grafischen Workflow Editor JaWE erstellt. Der Editor ist Open Source.
Die Prozessdefinitionen werden im XPDL-Format (vom WfMC genormtes XML-Format für Prozessdefinitionen) gespeichert.



1.2.2 Schritt 2: caseWorkflow-Anwendung generieren

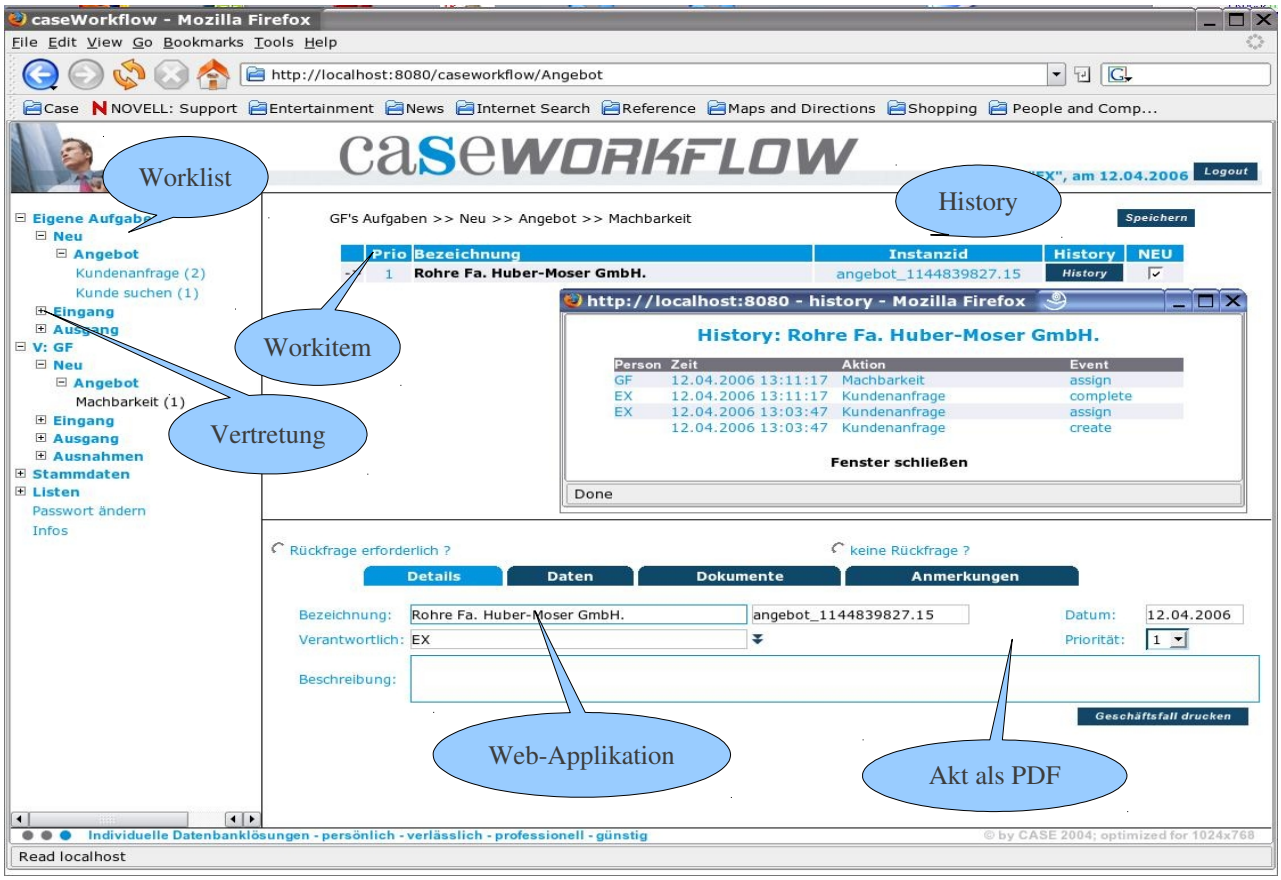
Aus der mit JaWE erzeugten Prozessdefinition im XPDL-Format wird mithilfe unseres Produkts *ZofJaWE* automatisch eine funktionierende caseWorkflow-Anwendung generiert.
Die Tabpage *Update* dient dazu, *Änderungen* der Prozessdefinition auf die bestehende caseWorkflow-Anwendung *im laufenden Betrieb* 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.



1.2.3 caseWorkflow-Anwendung benutzen

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



CASE Softwaretechnik GmbH
Pummerinplatz 2, 4490 St. Florian
T +43(0)7224/20000-0, Fax -90
office@case.at, www.case.at, shop.case.at

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 Entwicklergemeinde 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)
- **A1 Telekom Austria AG,** Customer Service
  Projekt: TIP: Plattform zum Verwalten von explizitem und implizitem Wissen im Fachbereich CS
- **AGES – Ö. Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH,** Wien
  Projekt: Streamlining Drehscheibe Personaldaten (Oracle)
- **PGV Presse Großvertrieb Austria Trunk GmbH,** Salzburg
  Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Kantinenanwendung, Schnittstelle zu LGV+
- **Marktgemeindeamt Hofkirchen i.M.,** Hofkirchen i.M.
  Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Datenerfassung mit mobilen Bluetooth Barcodelesern
- **Kanalwartungsverband Oberes Donautal**, Niederranna
  Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Datenerfassung mit mobilen Bluetooth Barcodelesern
- **WK Pulverbeschichtung GesmbH,** Guntramsdorf
  Projekt: Zeiterfassung und Zutrittskontrolle
- **Höfer & Karpf GmbH,** Bärnbach
  Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Schnittstelle zum ERP-System
- **Musikverein Losensteinleiten,** Wolfern
  Projekt: Zutrittskontrolle, caseWiki Wissensmanagement
- **Sapa Building System Vertriebs GmbH**, Gleisdorf
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung
- **m2 Immobilien GmbH**, Graz
  Projekt: Zeit- und Leistungserfassung, Berichte zusätzlich in kroatischer Sprache
- **Wyon AG swiss batteries**, CH-Appenzell
  Projekt: Zeiterfassung
- **Raumordnung Facility Management GmbH**, Graz
  Projekt: Zeiterfassung
- **URKORNHOF Kammerleithner GmbH**, Vorchdorf
  Projekt: Zeiterfassung, Zutrittskontrolle
- **TREUHAND-UNION, Wirschaftsprüfungs- und SteuerberatungsgmbH,** Linz
  Projekt: caseWiki Wissensmanagement
- **ADW Treuhand Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft,** D-Leipzig
  Projekt: caseWiki Wissensmanagement
- **Metallbau Schlenhardt GmbH**, Alkoven
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung
- **Johann Radauer GmbH - Import - Export - Naturdärme**, Straden
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung

CASE Softwaretechnik GmbH
Pummerinplatz 2, 4490 St. Florian
T +43(0)7224/20000-0, Fax -90
office@case.at, www.case.at, shop.case.at

- **MAM Babyartikel Gesellschaft m.b.H.**, Wien
  Projekt: Zeiterfassung, mobile Zeiterfassung, Zeiterfassung mit mobilen Barcodelesern

- **Messerli Informatik GmbH**, Linz
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung

- **Fachhochschule Technikum Wien**, Wien
  Projekt: Zutrittskontrolle, RFID Mitarbeiter- und Studentenausweise

- **RTG Syrotec GmbH**, Marchtrenk
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung, Mobile Zeiterfassung

- **Koschier IT-Outsourcing GmbH**, Wien
  Projekt: Zutrittskontrolle

- **Verein Maiz - Autonomes Zentrum von & für Migrantinnen**, Linz
  Projekt: Zeit- und Leistungserfasssung

- **Gerald Paschinger Prototypen & Maschinenbau e.U.**, Langenstein
  Projekt: Zeiterfassung

- **Reinhard Sporrer Maschinenbau**, Gilgenberg am Weilhart
  Projekt: Zeiterfassung

- **Fleischhauerei Kinast GmbH**, Steyrermühl
  Projekt: Zeiterfassung und Zutrittskontrolle

- **PL.O.T EDV-Planungs- und Handelsgesellschaft mbH**, Wien
  Projekt: Zeiterfassung und Zutrittskontrolle