

Marktführer für Experten Workflows tritt Software Ring bei

Nürnberg, den 1. Juni 2010

Software Ring - ein Netzwerk hochspezialisierter IT-Unternehmen gewinnt Information Factory als neues Mitglied. Mit neuen inhaltgetriebenen Experten Workflows bieten die Nürnberger mittelständischen Unternehmen und Konzernen Workflow Unterstützung in wissens- und knowhow-intensiven Schlüsselbereichen, die mit herkömmlichen Workflow Systemen nicht oder nur unzureichend unterstützt werden konnten. Der Vorteil: teure Expertise ist in den Prozessen selbst verfügbar.

Was ist neu: Experten vs. Sachbearbeiter Workflows

Während die heute etablierten dokumenten- oder tätigkeitsorientierten Workflow Systeme vor allem auf die Rationalisierung von Sachbearbeiter-Tätigkeiten abzielen (Taylorisierung der Arbeitsprozesse), unterstützen inhaltgetriebene Experten Workflows die Arbeitsprozesse von „Knowledge Workern“ - auch über System- und Unternehmensgrenzen hinweg.

Während die dokumenten- oder tätigkeitsorientierten Sachbearbeiter Workflows dafür sorgen, dass Prozesse schneller, kontrollierter und in hoher Qualität abgearbeitet werden, bieten Experten Workflows zusätzlich konstruktive und analytische Elemente. So können nicht nur die Arbeitsschritte von Sachbearbeitern eingebunden werden, sondern auch die konstruktiven Aufgaben von Experten und Entscheidungsträgern. Experten Workflows unterstützen Businessprozesse in den Schlüsselbereichen von Unternehmen - da, wo Wissens- und Know How-intensive Prozesse betroffen sind.

Was es bringt

Der zentrale ökonomische Nutzen von Workflow Unterstützung liegt in der Optimierung des Ressourceneinsatzes (Auslastung), der Verkürzung der Durchlaufzeit und in der Identifikation bzw. dem Abbau von Engpässen. Bei Experten Workflows kommt zusätzlich hinzu: die optimale Nutzung von teurer/seltener Expertise.

Ein Beispiel für einen Experten Workflow ist die Angebotserstellung für die Vergabe komplexer, Nicht-Standard-Kredite bei einer Großbank. Hier werden Kundenberater, Kreditspezialisten und Entscheidungsträger systematisch vernetzt. Um den Verkauf komplexer, für den Kunden vorteilhafter Produkte zu fördern, Standards und Transparenz bei den Entscheidungsprozessen herzustellen und die Risikosteuerung einer Bank zu verbessern.

Wann Experten Workflows die bessere Wahl sind

Wenn herkömmliche Workflow Systeme an ihre Grenzen stoßen, sind Experten Workflows die bessere Wahl. Das ist immer dann der Fall, wenn

- nicht alle Arbeitsaufgaben detailliert zerlegt werden können und Methodenwissen erforderlich ist.
- es keine fest definierte Sequenz von Arbeitsschritten direkt zum Ziel gibt.
- die Prozesse auch Schritte wie messen, bewerten, beraten, vorschlagen, zurückweisen, eskalieren und Exception Handling enthalten.
- nicht für alle Aufgaben eine detaillierte Vorgabe der Arbeitsmethode existiert - also nicht nur „one best way“.
- Leistungsort, -umfang und -zeitpunkt nicht exakt fixiert werden können.
- es nicht nur eine Einwegkommunikation von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter gibt, sondern ein Dialog/Austausch stattfindet zwischen Experten unterschiedlicher Gebiete.

Ansprechpartner:

Dr.-Ing. Georg Geyer

Information Factory Deutschland GmbH

Nordostpark 100 A

90411 Nürnberg

Tel. 0911 - 580 588 0

georg.geyer@information-factory.com