



theSavvySuite

vs allgemeine Workflow-Plattformen

Zusammenfassung

Unternehmen stehen vor der Entscheidung, ob sie Geschäftsprozesse mit einer flexiblen Workflow-Plattform oder einer spezialisierten Software abbilden. Besonders bei Verwaltungsprozessen für geräte- und nutzerzentrierte IT-Services zeigt sich ein deutlicher Unterschied: Workflow-Plattformen bieten Flexibilität durch Konfigurierbarkeit, erfordern jedoch oft hoher Aufwand bei der Implementierung und Pflege und bringen Risiken bei Updates mit sich. Spezialisierte Software hingegen liefert vordefinierte Strukturen, Leitplanken und optimierte Prozesse, die sich direkt auf den Anwendungsfall zuschneiden lassen. Dies reduziert den Anpassungsaufwand, erhöht die Stabilität und spart langfristig Ressourcen.

Spezialisierte Software erweist sich häufig als die bessere Wahl, da sie bewährte Lösungen und Best Practices bietet, die Geschäftsprozesse effektiv und nachhaltig unterstützen. Die ideale Softwarelösung kombiniert Passgenauigkeit mit ausreichend Anpassungsfähigkeit, um spezifische Anforderungen zu erfüllen. Ausschlaggebend ist, wie gut ein Tool die zentralen Use-Cases abdeckt und Geschäftsprozesse effizient abbildet, ohne unnötig Zeit und Ressourcen für aufwendige Anpassungen zu beanspruchen.

Vergleich einer Workflow-Plattform mit einer spezialisierten Anwendung bei der Geschäftsprozessabbildung am Beispiel von Verwaltungsprozessen für geräte- und nutzerzentrierte IT-Services

Einleitung

Bei der Abbildung von Geschäftsprozessen in einer Software reicht die Bandbreite der möglichen Lösungen von Eigenentwicklungen in Programmiersprachen über konfigurierbare Workflow-Plattformen bis hin zu spezialisierter Software, die genau auf einen bestimmten Prozess zugeschnitten ist. Neben allgemeinen Anforderungen wie Sicherheit, Integration in die bestehende Systemlandschaft und Schnittstellenfähigkeit spielt vor allem die Passgenauigkeit der Software für die jeweiligen Geschäftsprozesse eine entscheidende Rolle.

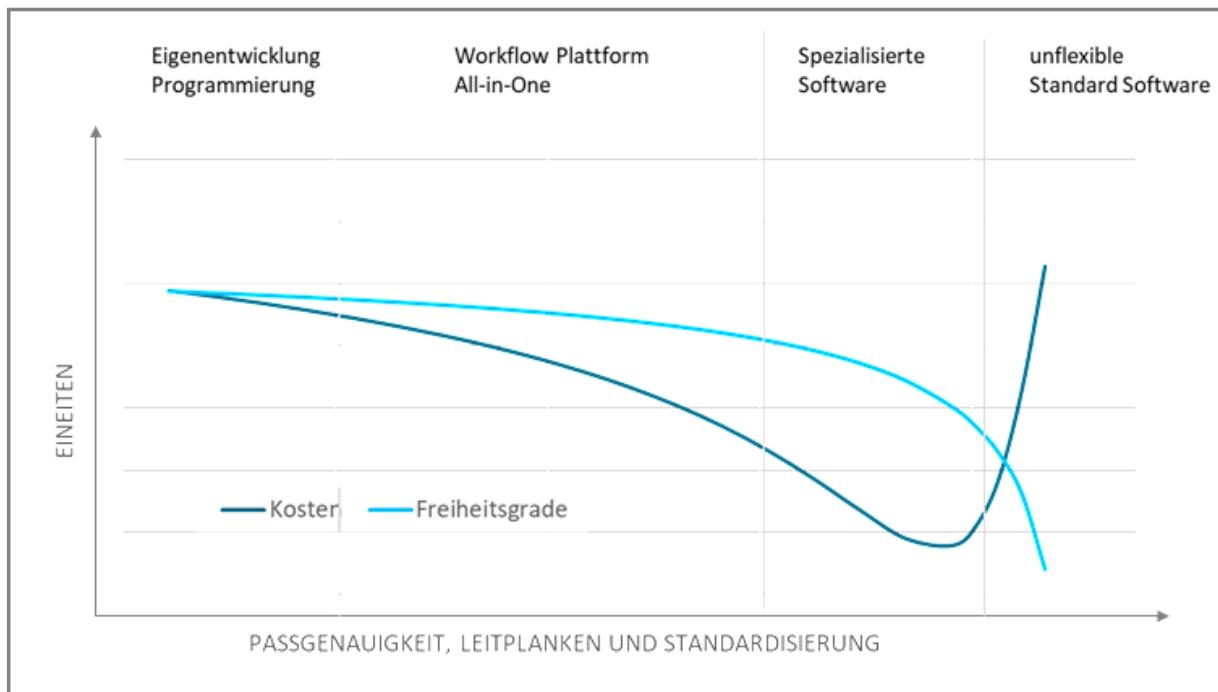
Ist für meinen Prozess keine passende Software auf dem Markt verfügbar, bleibt oft nur die Eigenentwicklung. Gibt es hingegen ein Tool, das exakt auf meinen Prozess abgestimmt ist, ist dies die beste Wahl. In den meisten Fällen ist die Situation jedoch weniger eindeutig: Häufig stehen lediglich konfigurierbare Plattformen zur Verfügung, die prinzipiell alle Anforderungen abbilden können. Die zentrale Herausforderung liegt dann weniger in der grundsätzlichen Abbildbarkeit – denn diese ist bei solchen Tools durch ihre Konfigurierbarkeit nahezu immer gegeben – sondern darin, ein Tool zu finden, das die Konfiguration möglichst einfach, wartbar und effizient gestaltet.

Eine klassische Checkliste mit der Frage, ob ein Tool meine Anforderungen abbilden kann, reicht hier nicht aus, da die Antwort vertrieblich meist lautet: „Ja, per Konfiguration.“ Stattdessen sollte die Auswahl danach bewertet werden, wie gut das Tool mich dabei unterstützt, den Konfigurationsaufwand gering zu halten, die Wartbarkeit (z. B. Updatefähigkeit) zu gewährleisten und sicherzustellen, dass die Anpassungen von meinem Team umsetzbar sind. Im Folgenden wird erläutert, wie diese Kriterien bei der Auswahl eines geeigneten Tools helfen können.

Allgemeine Überlegungen zur Abbildung von Geschäftsprozessen in Software

Bei der Einführung von Software in ein Unternehmen wird diese meist an die spezifischen Bedürfnisse des Kunden angepasst (Customizing). Eine Einführung ohne Anpassungen wäre der Idealfall, ist jedoch bei komplexen Geschäftsprozessen und in größeren Unternehmen selten möglich. Anpassungen sind oft mit erheblichen Kosten und Risiken verbunden, weshalb eine Reduzierung der Komplexität angestrebt werden sollte. Hier können spezialisierte Softwarelösungen helfen, da sie durch ihre spezifische Ausrichtung den Anpassungsaufwand verringern.

Zur Bewertung der Eignung einer Software sind die Eigenschaften Passgenauigkeit und Anpassbarkeit entscheidend. Dabei gilt: Je passgenauer eine Software ist, desto weniger Anpassungen sind nötig, aber auch die Flexibilität nimmt dann oft ab – und umgekehrt. Ein Mangel an Passgenauigkeit oder Anpassbarkeit kann zu Problemen bei der Implementierung führen. Die optimale Lösung liegt daher in einem ausgewogenen Verhältnis zwischen beiden Eigenschaften.



Abbildung

Zusammenhang zwischen Passgenauigkeit, Anpassungsfähigkeit und Aufwand einer Software zur Geschäftsprozessabbildung. Die Passgenauigkeit einer Software geht in der Regel mit abnehmenden Freiheitsgraden einher. Hohe Aufwände zur Implementierung entstehen, wenn keine vorhandenen Funktionen nutzbar sind oder Funktionen benötigt werden, die sich nur schwer in der Software abbilden lassen. Für den Aufwand gibt es ein Minimum, welches den besten Kompromiss aus Anpassbarkeit und Passgenauigkeit darstellt.

Herausforderungen bei Workflow-Plattformen

Workflow-Plattformen können nahezu alle denkbaren Geschäftsprozesse abbilden, da sie auf maximale Flexibilität ausgelegt sind. Diese Offenheit bringt jedoch Risiken mit sich: Ohne klare Leitplanken werden Systeme schnell unübersichtlich und schwer wartbar. Hersteller von Workflow-Plattformen empfehlen deshalb organisatorische Maßnahmen wie Richtlinien, Design-Schulungen oder Code-Reviews, um ein „sauberes“ System zu gewährleisten. Die Verantwortung liegt dabei jedoch stark bei den Technik-Teams, was in großen Projekten oder im laufenden Betrieb schwer umzusetzen sein kann.

Stärken spezialisierter Software

Spezialisierte Softwarelösungen bieten hier einen klaren Vorteil: Sie geben durch vordefinierte Strukturen und Prozesse Leitplanken vor, die den Aufwand für Anpassungen erheblich reduzieren. Ein Beispiel verdeutlicht dies: Ein Beschaffungsprozess – von der Anforderung bis zur Bezahlung – läuft weltweit in ähnlicher Form ab. Während Workflow-Tools diesen Prozess flexibel abbilden können, bieten spezialisierte ERP-Systeme bereits ein Grundgerüst mit optimierten Datenstrukturen und Prozessen. Dies verringert den Implementierungsaufwand und schafft Stabilität.

Leitplanken für Softwarelösungen

Leitplanken einer Software sollten sich auf drei Kernbereiche erstrecken:

Benutzeroberfläche

Für die meisten Anwendungen müssen Benutzeroberflächen individuell angepasst werden, da Standardmasken selten alle Anforderungen erfüllen. Workflow-Plattformen ermöglichen flexible Anpassungen, etwa bei der Anordnung von Elementen, der Berechtigungssteuerung und der Zugriffsregelung. Doch diese Flexibilität erfordert die strikte Einhaltung grundlegender Regeln, wie Konsistenz in der Benutzerführung, Barrierefreiheit, Mehrsprachigkeit und einheitliches Design. Besonders in größeren Projekten mit vielen Beteiligten wird dies schnell komplex. Ohne klare Leitplanken besteht das Risiko, dass Benutzeroberflächen uneinheitlich werden, was die Nutzerfreundlichkeit beeinträchtigt und die Pflege erschwert.

Spezialisierte Software bietet hier einen entscheidenden Vorteil: Sie stellt vordefinierte Masken und klare Leitplanken bereit, die Anpassungen nicht nur erleichtern, sondern auch stabiler machen.

Solche Lösungen berücksichtigen bereits wichtige Designstandards und ermöglichen es, Änderungen mit wenigen Klicks vorzunehmen. Ein gutes Beispiel ist die Wareneingangsmaske in einer Rechnungswesen-Software. Hier können auch spezielle Felder, wie die Gebindemenge, schnell und einfach hinzugefügt werden, ohne dass tiefgehende technische Überlegungen notwendig sind. Eine spezialisierte Software hat das Thema Gebindemenge intrinsisch schon berücksichtigt. In Workflow-Tools ist zwar eine ähnliche Anpassung möglich, doch erfordert dies erheblich mehr technischen Aufwand und sorgfältige Planung, um Konsistenz und Benutzerfreundlichkeit zu gewährleisten. Insbesondere bei langfristigen Projekten können die technischen Freiheiten solcher Tools die Einheitlichkeit gefährden und zusätzliche Herausforderungen bei Wartung und Updates mit sich bringen. Die strikte Einhaltung organisatorischer Richtlinien ist hier unerlässlich, aber in der Praxis schwer umzusetzen.



Abbildung 1 – Workflowplatt-Plattform vs spezialisierte Software. Mit Leitplanken direkt zum Ziel

Prozesse

Prozesse und Workflows sind ein zentraler Bestandteil jeder Softwarelösung. Spezialisierte Software bietet häufig vorkonfigurierte Workflows, die auf gängigen Geschäftsprozessen basieren und dadurch eine effiziente und standardisierte Abwicklung ermöglichen. Ein Beispiel ist die Direktrechnung, bei der Lieferschein und Rechnung unmittelbar erstellt werden, ohne dass ein vorheriges Angebot nötig ist. Dieser Workflow eignet sich besonders, wenn der Kunde bereits genau weiß, was er benötigt, und keine Angebotsphase erforderlich ist. Die automatische Verknüpfung von Lieferschein und Rechnung hält Übersichten und Statistiken stets aktuell.

Ein weiteres Beispiel ist die Sofortrechnung, bei der Angebot, Lieferschein und Rechnung in einem einzigen Schritt kombiniert werden. Dieser Workflow beschleunigt den Prozess erheblich und stellt sicher, dass alle relevanten Dokumente sofort verfügbar sind. Auch hier werden Übersichten und Statistiken automatisch aktualisiert, was eine konsistente Datenbasis schafft.

Vordefinierte Workflows dieser Art reduzieren den Implementierungsaufwand erheblich und ermöglichen es Unternehmen, von Best Practices zu profitieren. Die automatische Aktualisierung von Übersichten und Statistiken sorgt zudem für Transparenz und erleichtert das Controlling. So können Unternehmen ihre Prozesse effizient gestalten und gleichzeitig die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit verbessern.

Datenstrukturen

Bei der Verwaltung von IT-Services wird die Aktualisierung der Dokumentation oder die Anpassung der CMDB häufig als freiwillige oder optionale Tätigkeit betrachtet. Zwar verbessert eine solche Pflege die Bestandsqualität, sie ist jedoch oft nicht systematisch genug, um langfristig zuverlässige Daten zu gewährleisten. Dieser Ansatz führt zwangsläufig zu ungenauen Beständen, die erst durch regelmäßige Inventuren korrigiert werden. Für die Verwaltung von geräte- und nutzerzentrierten IT-Services ist dies allerdings nicht geeignet. Stattdessen sollte jede Änderung während der Nutzung direkt in den Bestand einfließen, sodass der aktuelle Status jederzeit korrekt abgebildet ist.

Ein Beispiel aus der Logistik verdeutlicht diesen Ansatz: Ein Hochregallager besteht aus drei Hauptkomponenten – dem physischen Lager, einem Roboter mit Warenerkennung und der Steuerungssoftware. Jede Aktion des Roboters, ob Einlagerung, Umlagerung oder Auslagerung, basiert auf präzisen Bestandsdaten. Die Software gibt dem Roboter klare Anweisungen, z. B. „Lagere die Ware an einem freien Platz ein“ oder „Hole die Ware von einem bestimmten Lagerplatz“. Damit dieser Prozess fehlerfrei funktioniert, muss die Software jederzeit wissen, wo sich welche Ware befindet. Fehlen solche Informationen, entsteht Chaos im Lager.

Die Software erreicht diese Genauigkeit, indem sie jede Änderung unmittelbar in der Lagerdatenbank dokumentiert. Einlagerungen, Umlagerungen und Auslagerungen werden automatisch vermerkt. Inventuren dienen lediglich der Verifizierung, nicht der Datenkorrektur. Regelmäßige Inventuren sind zwar notwendig, um beispielsweise Diebstähle oder technische Probleme zu erkennen, ersetzen jedoch nicht die kontinuierliche Aktualisierung der Bestandsdaten.



Abbildung 2 - Der verwaltete Bestand

Alternativ könnte der Roboter bei jeder Aktion prüfen, ob sich die Ware tatsächlich am vorgesehenen Platz befindet, oder durch häufige Inventuren die Datenqualität sicherstellen. Beide Ansätze wären jedoch ineffizient und nicht praktikabel. Stattdessen ist es wesentlich effektiver, die Daten durchgängig und unmittelbar zu aktualisieren.

Übertragen auf IT-Services bedeutet dies, dass jede Neuanforderung, Änderung oder Rückgabe automatisch in den Bestand einfließt. Ob für die Abrechnung, Lizenzmeldungen, regulatorische Anforderungen oder Sicherheitsprüfungen – alle relevanten Informationen müssen jederzeit aktuell und korrekt verfügbar sein. Sich ausschließlich auf Inventuren oder sporadische Korrekturen zu verlassen, führt unweigerlich zu ungenauen Daten und potenziellen Fehlern.

Spezialisierte Softwarelösungen unterstützen diesen Ansatz durch eine strukturierte Datenmodellierung. Aus dem Hauptobjekt „IT-Service“ lassen sich automatisch die Objekte „Bestellung“ und „Bestand“ ableiten.

Optional definierbare Parameter, wie etwa spezifische Eigenschaften eines Services, können dabei flexibel angepasst werden. Diese Parameter stehen als vorgefertigte Variablenarten in einem Repository zur Verfügung und können ohne zusätzlichen Entwicklungsaufwand konfiguriert werden.

Die Workflow-Engine einer spezialisierten Software sorgt dafür, dass Parameter zwischen den Objekten automatisch übertragen werden. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Daten stets aktuell bleiben. Eine moderne API ermöglicht zudem eine einfache Integration mit anderen Systemen, wobei die konfigurierten Parameter vollständig berücksichtigt werden. Alle relevanten Daten und Parameter können in Masken angezeigt und je nach Bedarf organisiert werden. Dabei erfolgt die gesamte Anpassung über No-Code-Funktionen, sodass keine Programmierung erforderlich ist. Dies vereinfacht die Nutzung erheblich und stellt sicher, dass die Datenstrukturen nahtlos mit den Workflows verknüpft sind.

Allgemeine Eigenschaften

Eine moderne API, insbesondere in Form einer REST-API, ist mittlerweile ein Standard bei den meisten Softwarelösungen. Sie dient als zentrale Schnittstelle zur Außenwelt und ermöglicht eine reibungslose Kommunikation zwischen verschiedenen Systemen. Funktionen wie das Aufgeben von Bestellungen oder die Übergabe an Drittssysteme sollten für alle Tools grundsätzlich kein Problem darstellen. Dennoch erfordert die Implementierung solcher Schnittstellen häufig viel Detailarbeit, insbesondere wenn komplexe Prozesse oder spezielle Kundenanforderungen berücksichtigt werden müssen.

Ein Beispiel hierfür ist die Bestellung von zusätzlicher Software für einen PC durch ein Drittssystem. Hierbei sind mehrere Prüfungen erforderlich, um den Prozess korrekt abzuwickeln. Es muss unter anderem geprüft werden, ob die Software überhaupt bestellbar ist, ob der PC vorhanden ist, ob die Software bereits installiert ist, ob es inkompatible Software gibt und ob der Anwender berechtigt ist, die Software zu nutzen. Jeder dieser Schritte trägt zur Sicherstellung bei, dass die Bestellung korrekt ausgeführt wird und keine Konflikte entstehen.

Ein weiteres Beispiel ist die Übergabe einer Anforderung an ein Drittssystem, bei der eine Rückmeldung mit wichtigen Informationen erfolgt. Diese Rückmelddaten sind essenziell, damit der Prozess ordnungsgemäß abgeschlossen werden kann und die Bestände die richtigen Daten erhalten. Fehlt eine strukturierte Rückmeldung, können Prozesse ins Stocken geraten oder fehlerhafte Daten entstehen.

Während sich solche Prüfungen in einem Workflow-Tool grundsätzlich abbilden lassen, erfordern sie oft individuelle Anpassungen und eine umfangreiche Konfiguration. In spezialisierten Softwarelösungen sind solche Prüfungen hingegen in der REST-API bereits strukturiert implementiert. Dadurch wird die Implementierung nicht nur einfacher, sondern auch stabiler.

Zusätzlich bieten spezialisierte Tools weitere Vorteile: Sie ermöglichen sprechende und mehrsprachige Fehlermeldungen, die präzise erklären, warum ein Vorgang nicht möglich ist. Dies reduziert Fehlerquellen und erleichtert die Fehlersuche. Die strukturierte API-Implementierung sorgt außerdem dafür, dass alle notwendigen Prüfungen automatisiert durchgeführt werden und die Rückmeldung konsistent und nachvollziehbar erfolgt.

Durch diese Vorteile sparen spezialisierte Softwarelösungen Zeit und Aufwand bei der Schnittstellenimplementierung, bieten eine höhere Zuverlässigkeit und stellen sicher, dass Prozesse nahtlos ablaufen. Insbesondere bei komplexen Anforderungen oder hohen Integrationsanforderungen sind solche strukturierten APIs ein klarer Vorteil gegenüber generischen Workflow-Tools.

Fazit

Die Wahl des richtigen Tools beeinflusst maßgeblich den Implementierungsaufwand und die Effizienz bei der Abbildung Ihrer Geschäftsprozesse. Allgemeine Workflow-Plattformen bieten zwar eine hohe Flexibilität, erfordern jedoch erheblichen Aufwand bei der Konfiguration von Benutzeroberflächen, Prozessen und Berechtigungen. Dieser Individualisierungsbedarf führt oft zu erhöhtem Zeit- und Ressourcenaufwand sowie zu Herausforderungen in Wartbarkeit und Konsistenz.

Spezialisierte Tools hingegen punkten mit vorgefertigten Komponenten und Best Practices, die gängige Anforderungen bereits abdecken. Sie ermöglichen eine schnellere Umsetzung, da viele Elemente wie rollenbasierte Masken und standardisierte Workflows bereits vorhanden sind und nur minimal angepasst werden müssen. Einheitliche Bedienstandards gewährleisten eine konsistente Benutzererfahrung über alle Anwenderrollen hinweg, während optimierte Prozesse und Datenstrukturen das Risiko von Fehlern und Performanceproblemen reduzieren.

Der Unterschied liegt klar auf der Hand: Während Workflow-Plattformen viel technische Expertise und fortlaufenden Anpassungsaufwand erfordern, übernehmen spezialisierte Tools die Verantwortung für wesentliche Strukturen und reduzieren so die Komplexität. Zwar bleibt auch bei spezialisierten Anwendungen Raum für Anpassungen, doch sind diese seltener notwendig und einfacher zu implementieren. Die Wahrscheinlichkeit, dass Probleme auftreten, ist geringer, und selbst wenn sie entstehen, lassen sie sich leichter beheben.

Entscheidend ist, dass grundlegende Strukturen wie rollenbasierte Masken, passende Prozessschemata und gut integrierte Datenmodelle bereits gegeben sind. Lassen Sie sich nicht von einer fehlenden Funktion im spezialisierten Tool abschrecken, die in einer Workflow-Plattform technisch umsetzbar erscheint. Oft können solche Anforderungen in spezialisierten Tools auf alternative Weise erfüllt werden, oder der Hersteller reagiert mit entsprechenden Erweiterungen, da ähnliche Bedürfnisse auch bei anderen Kunden bestehen.

Die Kernfrage lautet daher: Verfügen Sie über die Ressourcen und das Know-how, um ein Workflow-Plattformen dauerhaft so umfassend anzupassen, dass es Ihre spezifischen Anforderungen erfüllt? Oder ist eine spezialisierte Software, die Ihre Use-Cases bereits weitgehend abdeckt, die effektivere Wahl? Bei der Entscheidung sollten Sie nicht nur die grundsätzliche Abbildbarkeit Ihrer Anforderungen betrachten, sondern auch den Aufwand für Implementierung und Wartung sowie die Verfügbarkeit bewährter Lösungen für Ihre spezifischen Herausforderungen.

In der Praxis zeigt sich: Zwei spezialisierte Tools, die genau auf Ihre Bedürfnisse abgestimmt sind, sind oft die bessere Wahl als ein universelles Tool, das umfangreich angepasst werden muss – eine moderne Variante der klassischen „Make-or-Buy“-Entscheidung.

Zusammengefasst:

Entscheiden Sie sich für das Tool, das Ihre wichtigsten Use-Cases direkt unterstützt und Ihre Geschäftsprozesse effizient abbildet, ohne unnötige Zeit und Ressourcen in aufwändige Anpassungen zu investieren.



Sollten Sie noch Fragen haben, dann freuen wir uns auf Ihren Anruf oder eine E-Mail von Ihnen. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.



syscovery Business
Solutions GmbH
Am Römischen Kaiser 7
67547 Worms

49 6241 940 90 0
info@syscovery.de

www.syscovery.de