



Prof. Dr.
Ludwig Nastansky

GCC - Groupware
Competence Center

University of Paderborn
33098 Paderborn
Germany

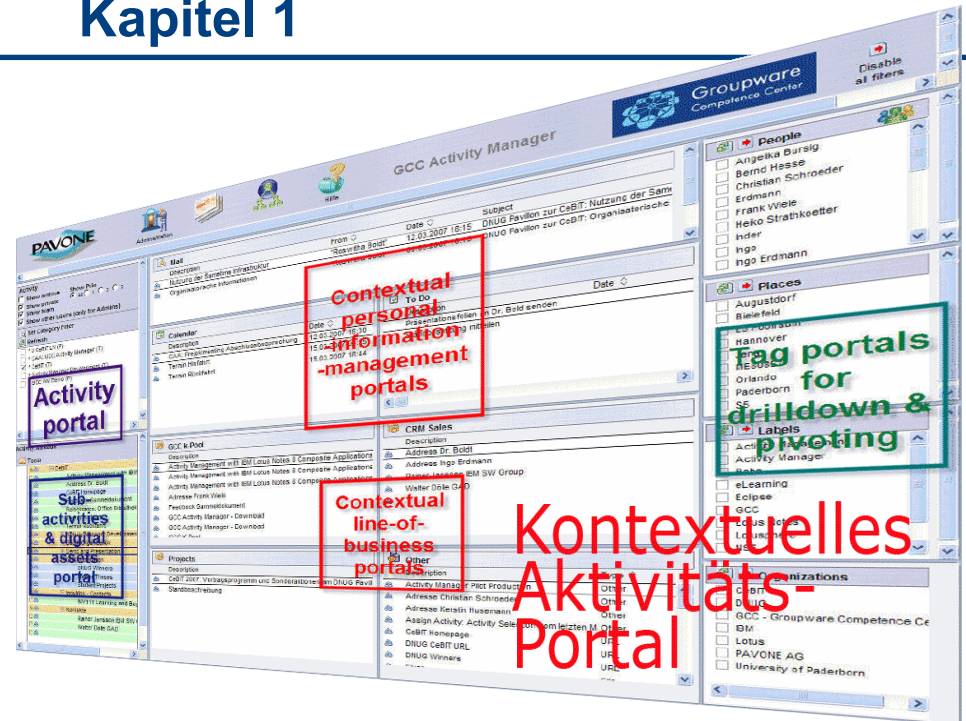
<http://gcc.upb.de>

Bausteine der Wirtschaftsinformatik

Kapitel II: Büroinformationssysteme und e-Collaboration

Prof. Dr. Ludwig Nastansky

Kapitel 1



Kontextuelles
Aktivitäts-
Portal

➔ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

- ➔ 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs
 - ➔ 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office
 - ➔ 1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office
 - ➔ 1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs
- ➔ 1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware
 - ➔ 1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)
 - ➔ 1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management

➔ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

➔ 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs

➔ 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office

➔ 1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office

➔ 1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs

➔ 1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware

➔ 1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)

➔ 1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration



Physische Büroumgebungen, Makroebene
(Bürotürme in Sydney)



Administrative Tätigkeiten



Wissensarbeit

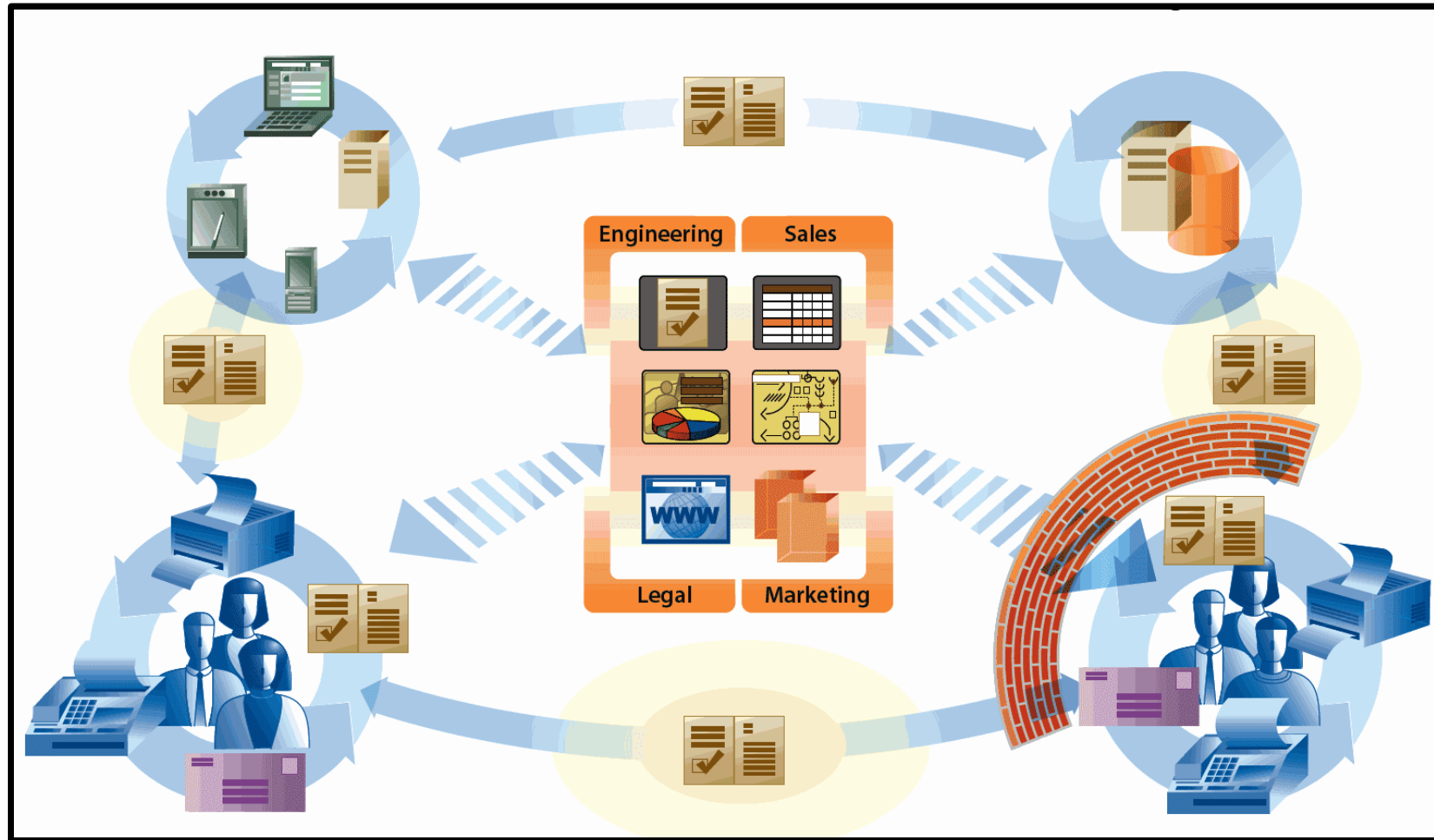
Physische Büroumgebungen,
Mikroebene



Die Office-Arbeit wird zunehmend virtualisiert – in einigen Unternehmen sind schon mehr als ein Drittel der Mitarbeiter nicht mehr an physische Büros gebunden

Dokumente und Office
– unstrukturierte
Informationen und
Abläufe





**Dokumente und Office – unstrukturierte
Informationen und Abläufe**

OpenOffice.org

User: Password:

Home Download Support Contributing Projects My pages About

- Neu hier?
- Probleme?
- Kontakt!
- Mithelfen?
- Wo ist ... ?

OpenOffice.org - die freie Office Suite

OpenOffice.org ist sowohl eine [Office Suite](#), die auf vielen [Betriebssystemen](#) und in zahlreichen [Sprachen](#) verfügbar ist, als auch ein [Open-Source](#)-Projekt, in dem viele zumeist ehrenamtliche Mitglieder das Produkt immer weiter verbessern und unterstützen. Für diese Gemeinschaft suchen wir ständig neue Mitglieder: [Beteiligen](#) Sie sich!

Als Produkt ist OpenOffice.org frei: Sie können es frei herunterladen, frei benutzen und frei weitergeben.

Download

Die aktuelle Version
(2.3)
Die bekannte Vorversion
(1.1.5)

OpenOffice.org 2 Komponenten:

Writer Impress Math Draw Calc Base

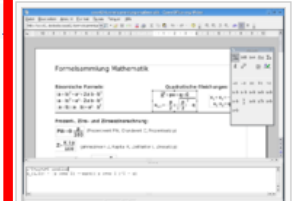
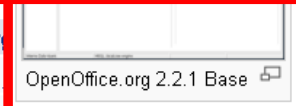
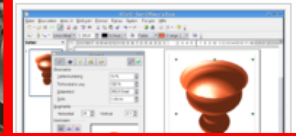
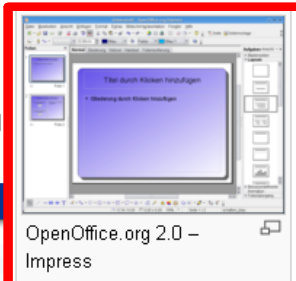
OpenOffice.org DE - Neuigkeiten

- 17.09.2007** [OpenOffice.org veröffentlicht Version 2.3 der freien Office-Suite](#)
[Draw Handbuch als PDF veröffentlicht](#)
- 10.09.2007** [IBM tritt OpenOffice.org-Gemeinschaft bei](#)
- 04.09.2007** [ECDL-Computerführerschein jetzt auch für OpenOffice.org](#)
- 07.07.2007** [OpenOffice.org Portable 2.2.1 veröffentlicht](#)
- 12.05.2007** [G.R. Singleton verstorben](#)



OpenOffice.org

- 20. Okt.**
- 23.-26. Okt.**
- 2. Nov**



→ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

- 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs
 - 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office
 - **1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office**
 - 1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs
- 1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware
 - 1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)
 - 1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration

The screenshot shows the GCC Activity Manager interface with the following annotated components:

- 1 Links:** A vertical sidebar menu on the left side of the interface.
- 2.1 Aktivitäten-Liste:** A list of activity threads in the left sidebar.
- 2.2 Aktivitäten-selektion:** A selection tool for activity threads in the left sidebar.
- 3. e-Mail:** A central pane displaying a list of email messages.
- 4. Kalender:** A calendar view showing events and dates.
- 5. Abteilungs-Office:** A pane showing department-related information.
- 6. Persönliches Office:** A pane showing personal office information.
- 7. Zu erledigen:** A 'To Do' list pane.
- 8. Projekte:** A pane displaying project information.
- 9. Sonstige Dokumente:** A pane for other documents.
- 10. Menschen:** A 'People' list pane.
- 11. Ortsreferenzen:** A 'Places' list pane.
- 12. Keywords Tags:** A 'Labels' pane for keywords and tags.
- 13. Organisationen:** An 'Organizations' list pane.
- 14. Menschen, Online Kontakte:** A 'Sametime Contacts' pane.
- 15. Tageskalender:** A 'Day-At-A-Glance' pane showing a daily overview.
- 16. Monatskalender:** A monthly calendar view.
- 17. RSS-Feeds:** An 'RSS-Feeds' pane at the bottom right.

Beispiel eines virtuellen Office-Arbeitsplatzes als „Workplace-Portal“

Grundlagen und Lösungsmöglichkeiten für das **Virtuelle Büro**

Die damit zusammenhängenden konzeptionellen Fragen, informationstechnologischen Grundlagen oder Anwendungsszenarien werden unter solch unterschiedlichen Aspekten in Theorie und Praxis behandelt, wie etwa:

Paperless Office, Workflow Management, Corporate Messaging, Computergestützte Teamarbeit, e-Collaboration, Telearbeit, flexible Arbeitszeiten bis hin zu Knowledge Management

→ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

- 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs
 - 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office
 - 1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office
 - **1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs**
- 1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware
 - 1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)
 - 1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration

Mail-Dokument

Von: "Anna Mueller" <AMueller@universal.de>
An: "Office" <schulze@universal.de>
Abgeschickt / Empfangen: 27.05.2007 09:59:52 / 27.05.2007 13:07:47
Thema: Unsere Konferenz in Breslau vom 3. bis 7.08.2007

Liebe Universal Partner,






anliegend erhalten Sie noch einmal zur Erinnerung unsere Einladung für unsere Veranstaltung in Breslau.

Beste Grüße

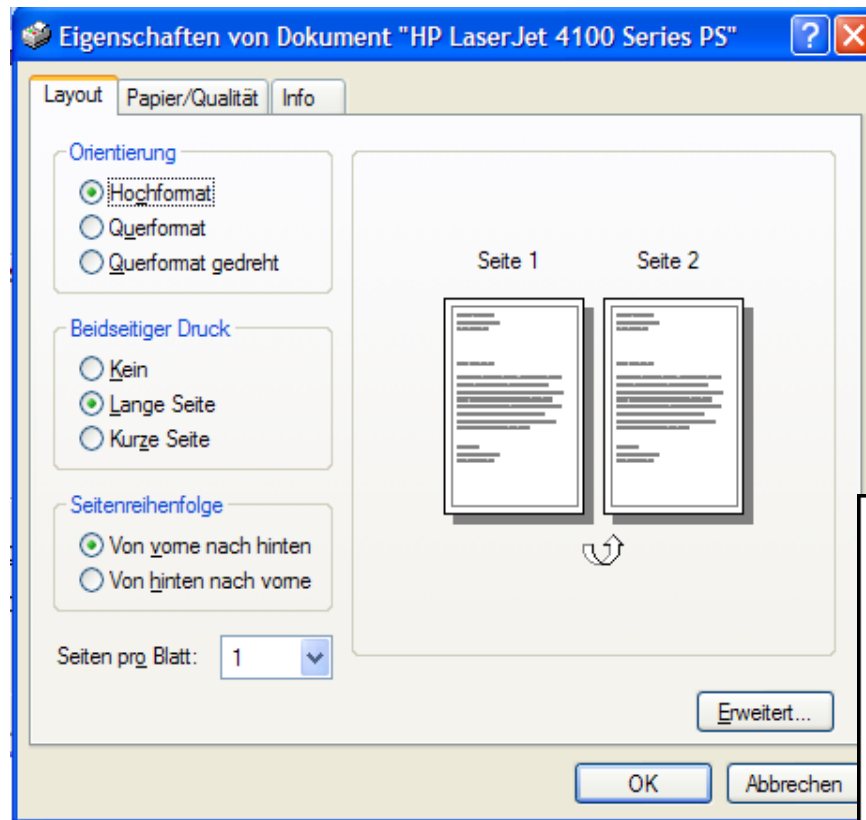
Anna Mueller
Büroleitung
Universal e. V.
www.universal.de

Datei-Anhänge



-  - Einladung_Erinnerung TK Breslau Kreisau.doc -  - Transportmöglichkeiten nach Wroclaw.doc
-  - Rückantwortfax Breslau TK+SF.doc -  - Kreisau-Breslau - Programm_August 07.doc
-  - Anmeldestand.xls

Datei-Anhänge in e-Mail: Umständlich und unwirtschaftlich



Kopf- und Fußzeilen

Kopf- und Fußzeilen sind Bereiche, die sich in den oberen und unteren Rändern einer Seite befinden.

Sie können in Kopf- und Fußzeilen Text bzw. Grafiken einfügen (z. B. Seitenzahlen, Datum, Dokumentname oder Dateiname, Name des Autors), die oben bzw. unten auf jeder Seite erscheinen. Klicken Sie im Menü **Ansicht** auf **Kopf- und Fußzeile**, um in der Kopf- bzw. Fußzeile

Druck und Papierseiten-Formatierung – keine e-Dokumente

→ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

- 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs
 - 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office
 - 1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office
 - 1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs
- **1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware**
 - **1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)**
 - 1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration

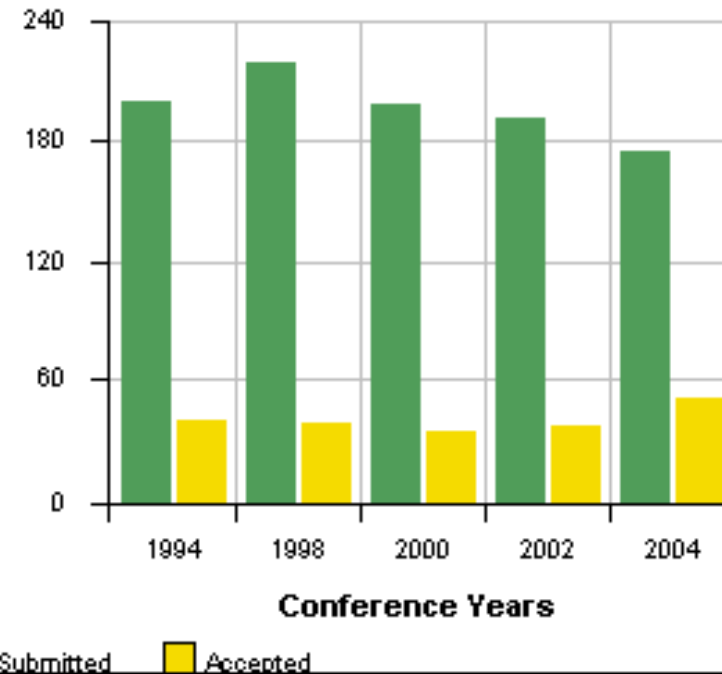
Gegenstand der CSCW-Forschung ist das Verstehen von Wesensmerkmalen und Eigenschaften kooperativen Arbeitens mit dem Ziel, adäquate, informationstechnologische Konzepte zu entwerfen, die kooperatives Arbeiten im Team sinnvoll unterstützen.

CSCW

CSCW: Papers Acceptance Statistics

Year	Submitted	Accepted	Rate
2004	176	53	30%
2002	193	39	20%
2000	199	36	18%
1998	220	41	19%
1994	200	42	21%

Submission and Acceptance Data



The ACM CSCW conference is a leading forum for presenting and discussing research and development achievements concerning the use of computer technologies to support collaborative activities, as well as the impact of digital collaboration technologies on users, groups, organizations and society.
http://portal.acm.org/browse_dl.cfm?linked=1&part=series&idx=SERIES296&coll=ACM&dl=ACM

→ 1 Abgrenzung: Office Systeme, e-Collaboration, CSCW und Groupware

- 1.1 Merkmale und Eigenschaften des Office-Bereichs
 - 1.1.1 Physische Arbeitsplatzumgebung Office
 - 1.1.2 Grundsätzliche Herausforderung der Virtualisierung des Office
 - 1.1.3 Aktueller Stand der Virtualisierung des Office-Bereichs
- 1.2 Computer Supported Cooperative Work (CSCW) und Groupware
 - 1.2.1 Computer-Supported Cooperative Work (CSCW)
 - **1.2.2 Groupware und Systeme zur e-Collaboration**

Groupware und Systeme zur e-Collaboration stellen computergestützte Konzepte für die Teamarbeit bereit.

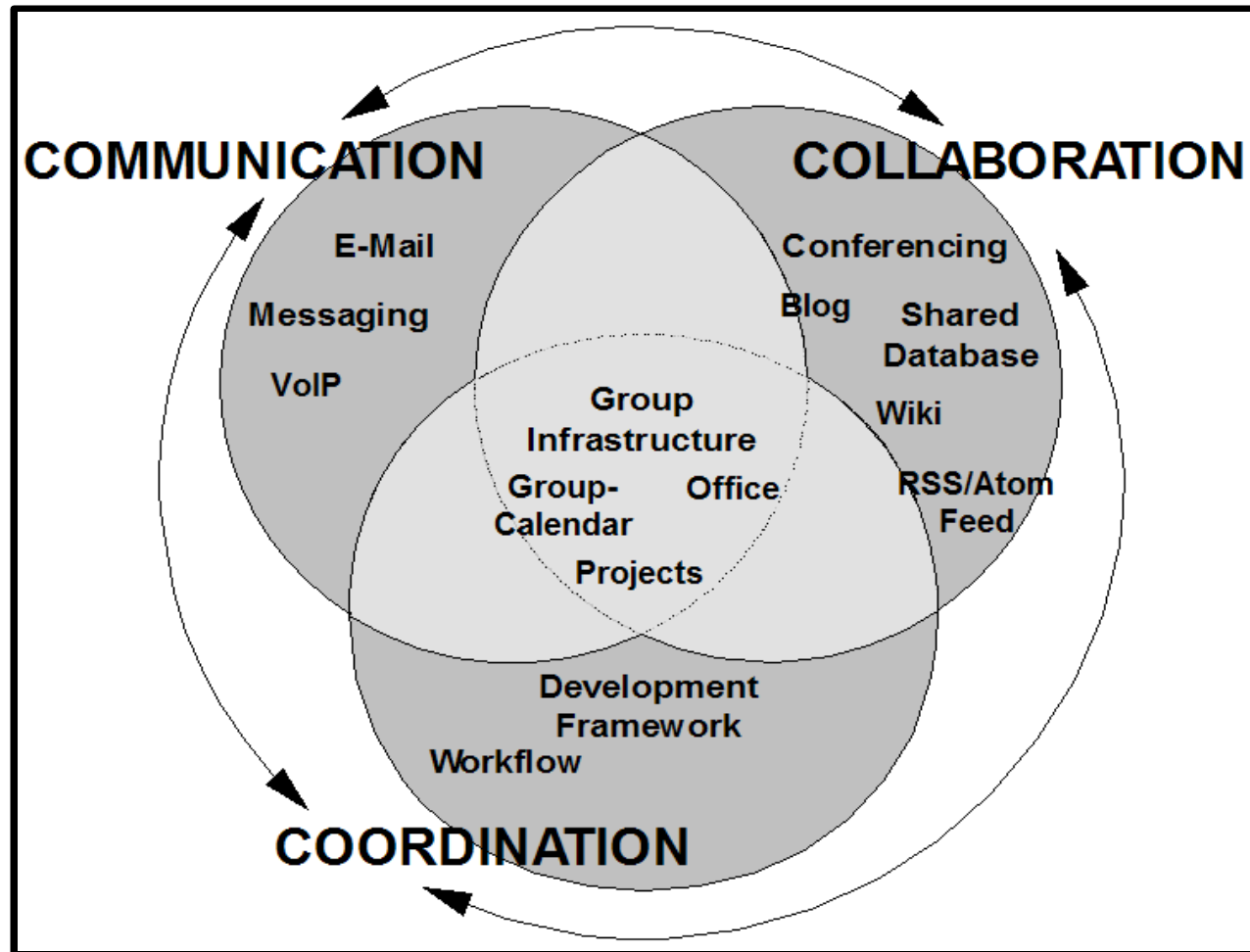
Insbesondere müssen dabei **Arbeitsfluss** und **Vorgangsmanagement** in den vielfältigen Kommunikations- und Arbeitsinteraktionen zwischen Mitarbeitern unterstützt werden.

Dies gilt sowohl **betriebsintern** für den Office-Bereich und in Projektteams, wie **betriebsübergreifend** in der Einbeziehung von Geschäftspartnern auf den Beschaffungs- und Absatzmärkten.

Zusammenarbeit in der Arbeitsgruppe	A gleiche Zeit	B unterschiedliche Zeiten
1 gleicher Ort	<ul style="list-style-type: none"> • Computergestützte Sitzungsmoderation • Präsentationssysteme • Interaktive Tafel 	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppenkalender • Aktivitäten-, Projekt- & Workflowmanagement
2 unterschiedliche Orte	<ul style="list-style-type: none"> • Internet-Conferencing mit Audio & Video • Instant-Messaging, Chatting • Synchronisierte Web-Browser Nutzung • Screen-Sharing • Whiteboard • WebCast 	<ul style="list-style-type: none"> • e-Mail, Voice-Mail • Bulletin Boards, Foren, Blogs • RSS-Feeds, Podcast • Gruppenkalender • Aktivitäten-, Projekt- & Workflowmanagement • Sharing von Dokumenten und Versionskontrolle • Sharing von multimedialen Objekten (z.B. Flickr, YouTube) • Sharing von digitalen Artefakten, Objekten & SW-Komponenten • Wikis

Raum-Zeit Matrix von Groupware und e-Collaboration Applikationen

- ➔ **1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination**
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management



“3-Cs” von Groupware: Communication, Collaboration & Coordination

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ **1.3.1 Kommunikation**
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management

Kommunikation umfasst die zwischen Personen, Personen und Applikationen oder nur zwischen Applikationen stattfindenden elementaren Prozesse der Übermittlung bzw. des Austauschs von Informationen sowie die damit verbundenen vor- und nachgelagerten Aktivitäten.



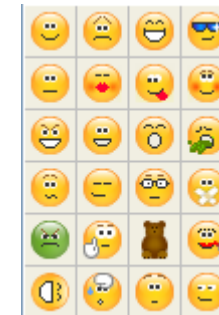
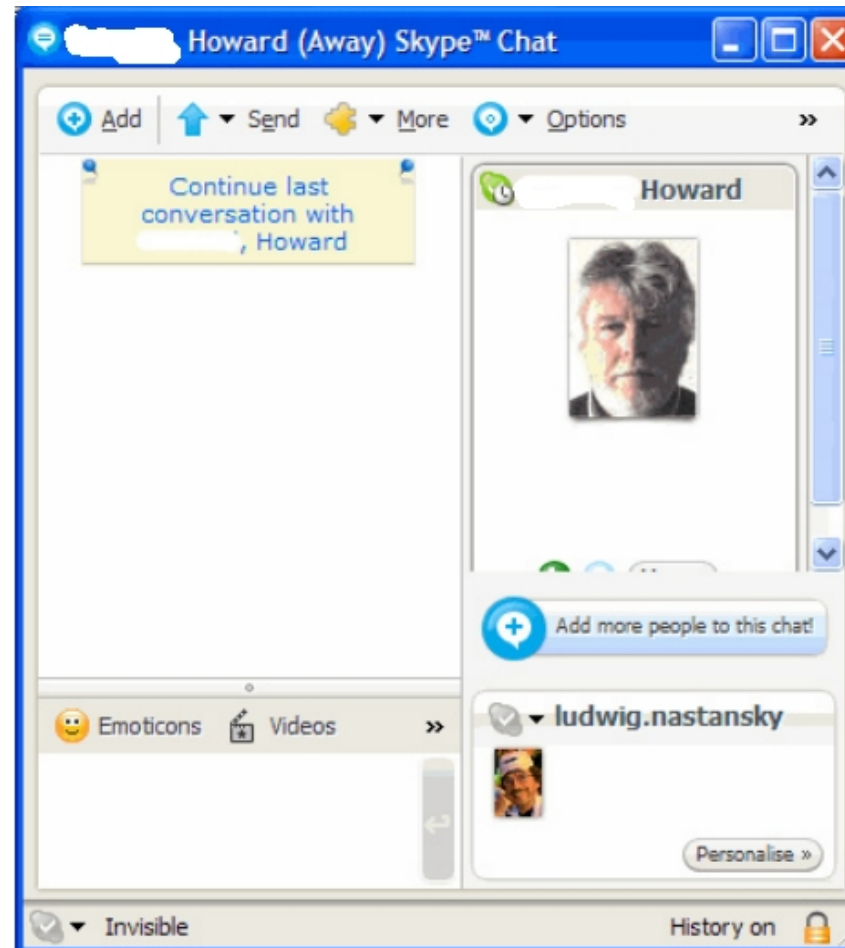
The screenshot shows a Wikipedia article page for "Push technology". The page includes a navigation menu on the left with links to Main page, Contents, Featured content, Current events, and Random article. The main content area has tabs for article, discussion, edit this page, and history. The article text explains that push technology on the Internet refers to a style of communication protocol where the request for a given transaction is initiated by the receiver, or client. It also mentions that server push or webcasting is specifically related to the HTTP protocol, used on the World Wide Web. Typical push transactions are often based on information preferences expressed in advance - a "subscription" model. A host available on one of these channels, the server would "push" that information out to the user. Instant messaging epitomizes push media. Messages and files are pushed to the user as soon as they are sent to these cases, the sender initiates the transfer rather than the recipient.

Push & Pull on Wikipedia

„Push“ und „Pull“ in der Kommunikation

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ **1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail**
 - ➔ **1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)**
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management

- Chat...
- Call
- Video Call
- Voice Chat
- Available Tools...
- Instant Meeting...
- Send
- Alert Me When Available
- Alert Me When...
- Remove Alerts
- Edit Nickname...
- Refresh Person Info
- View Business Card
- Privacy Lists...
- Show Chat History...



Instant-Messaging: Optionen,
„chat“-Fenster, „emoticons“

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ **1.3.1.3 Unified-messaging (UM)**
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management

→ Unified Messaging

- bezeichnet ein Verfahren, in jeglicher Form eingehende und zu sendende Nachrichten (z.B. Voice-Mail, E-Mail, Fax, SMS, MMS, etc) in eine einheitliche Form zu bringen und dem Nutzer über verschiedenste Access-Clients Zugang auf diese zu gewähren (Festnetz- oder Mobiltelefon, E-Mail-Client).

→ Verfahren [Bearbeiten]

- Die eingehenden Nachrichten und Informationen werden, soweit nötig, im ersten Schritt digitalisiert. Hierzu kommt für gedruckte Informationen die Texterkennung zum Einsatz. Faxe werden meist direkt von einem Fax-Server entgegengenommen und digital abgelegt bzw. mit OCR verarbeitet und als Text weitergeleitet (Fax2mail). Sprachmitteilungen (beispielsweise vom Anrufbeantworter) werden in Klangdateien und Textdateien gewandelt.
- Die so aufbereiteten Nachrichten werden dem entsprechenden Mitarbeiter in einheitlicher Form (=Unified Messaging) übermittelt. Derzeit ist es etwa üblich, dem Mitarbeiter die verschiedenen Dokumente per elektronischer Post zukommen zu lassen oder aber in einer Datenbank vorgangsbezogen abzulegen und dem Mitarbeiter über eine einheitliche Benutzeroberfläche Zugriff auf die Dokumente zu gewähren. Zudem ist es möglich, dass man sich die Nachricht vom Rechner oder vom Audiotex-System per Fernzugriff vorlesen lässt.

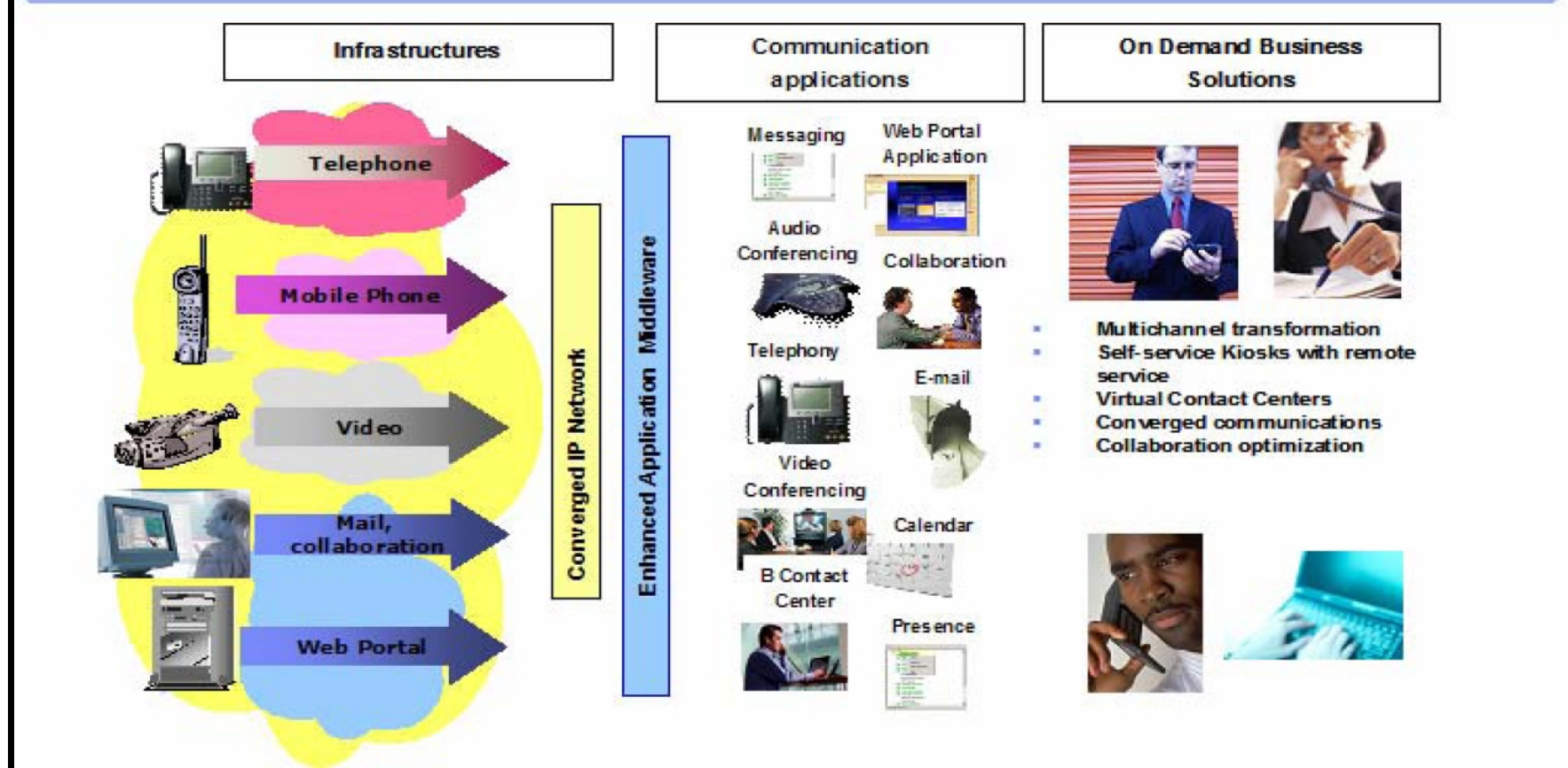
→ Ziel [Bearbeiten]

- Ziel ist es, alle Dokumente zu bestimmten Vorgängen an einem Ort in halbwegs einheitlicher Form nachvollziehbar und jederzeit abrufbar bereitzuhalten.
- Dies gestattet es dem Unternehmen beispielsweise
 - * schneller
 - * nachvollziehbarer
 - * auswertbarer
 - * kundenfreundlicher
 - * günstiger
- seine Kundenbeziehungen zu pflegen.

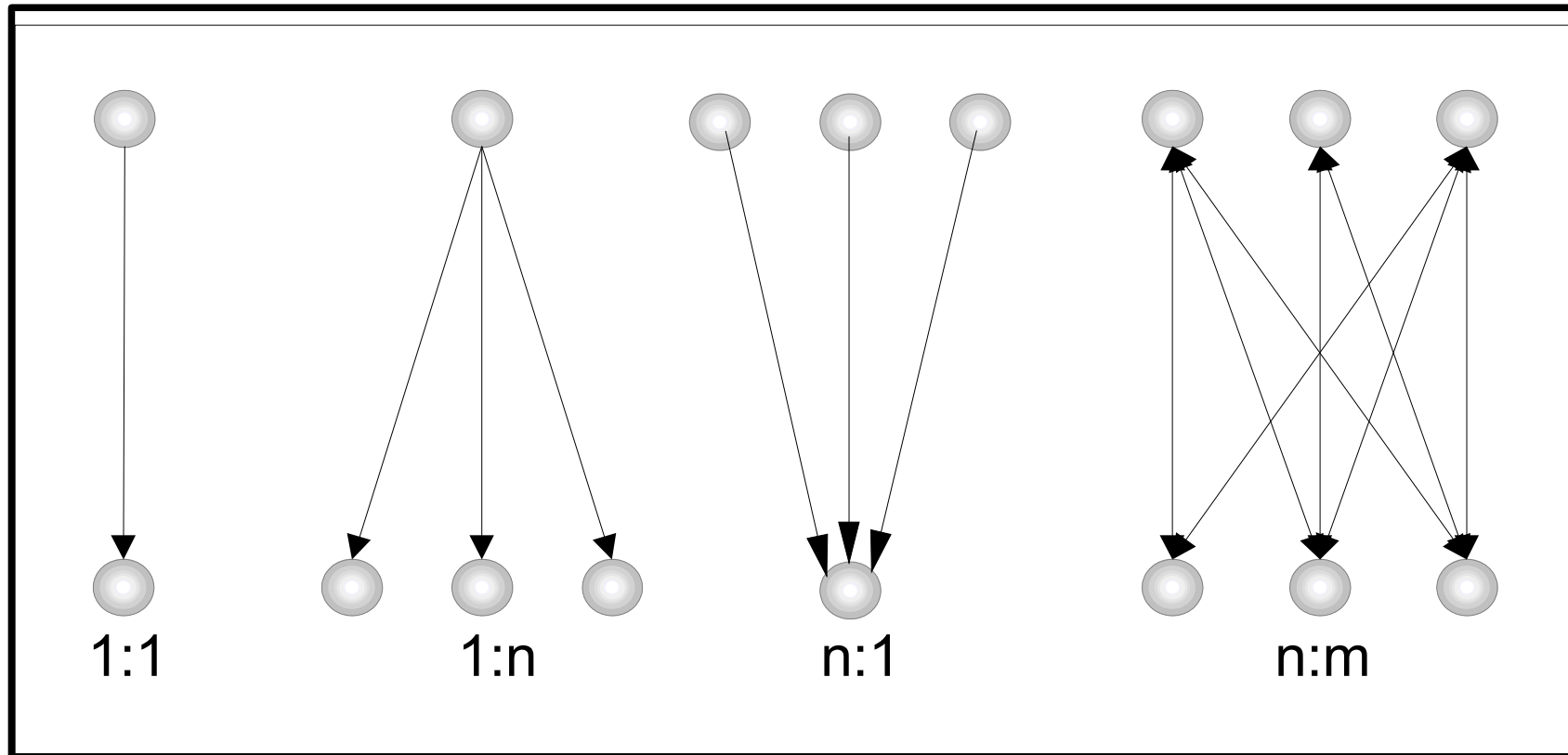


- Grundsätzlich zu unterscheiden sind UM-Lösungen für den privaten Gebrauch und den kommerziellen Einsatz. Letztere lassen sich zur Verbesserung des Workflow u.a. in CRM- und ERP-Systeme (z. B. SAP) sowie Exchange, Lotus Notes, GroupWise o. ä. integrieren.

It is anticipated that the converging of voice, data, networks / applications through IP platforms will generate benefits, beyond cost reductions, in communications, infrastructure and operations



- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ **1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation**
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management



Prinzipien betrieblicher Kommunikationsformen

**Edit-Fenster für Polling:
Formulierung der Fragen**

Enter your question and any answers below.

Question:
Welche Themen sollen wir auf dem DNUG Hochschultag einbringen?

Multiple Choice

Answers (one per line):

- 1 e-Collaboration, allgemein und Grundsatzkonzepte
- 2 Unified-Messaging
- 3 Nutzung von e-Collaboration in der Lehre
- 4 Nutzung von e-Collaboration in der Forschung
- 5 Nutzung von e-Collaboration in der Fakultätsverwaltung
- 6 K-Pool Wissensmanagement
- 7 Aktivitätsmanagement
- 8

Click the controls on the left to indicate correct answer(s).

Responses are anonymous

Send Later Send Now Cancel

19. GCC-/M2MIT-Meeting 07.08.2007
10:30 Uhr - E5.314

Von	An	Protokoll & ToDo
LN		10.07.07: Zwei Kandidaten sind bisher ins Auge gefasst, evtl. kommen noch einige Kandidaten bis zum 30.08.07 hinzu.
LN		10.07.07: Aufschieben, WV in 2 Wochen 23.07.07: WV in 2 Wochen, UF mit Managerthemen beteiligen, LN Call for Papers mit Frau Pulst u. Boldt abstimmen 07.08.07: WV in 2 Wochen
LN	UF	07.08.07: z.K. UF
LN	UF	07.08.07: UF schiebt Installation am GCC an
LN		07.08.07: HP identifiziert SHK
LMFK	UF	07.08.07: Technisch aktuell nicht anders möglich.
LN		07.08.07: Posting im Winfo Forum durch HP

(n:1)-Kommunikation - e-Conference mit „Polling“-Fenster

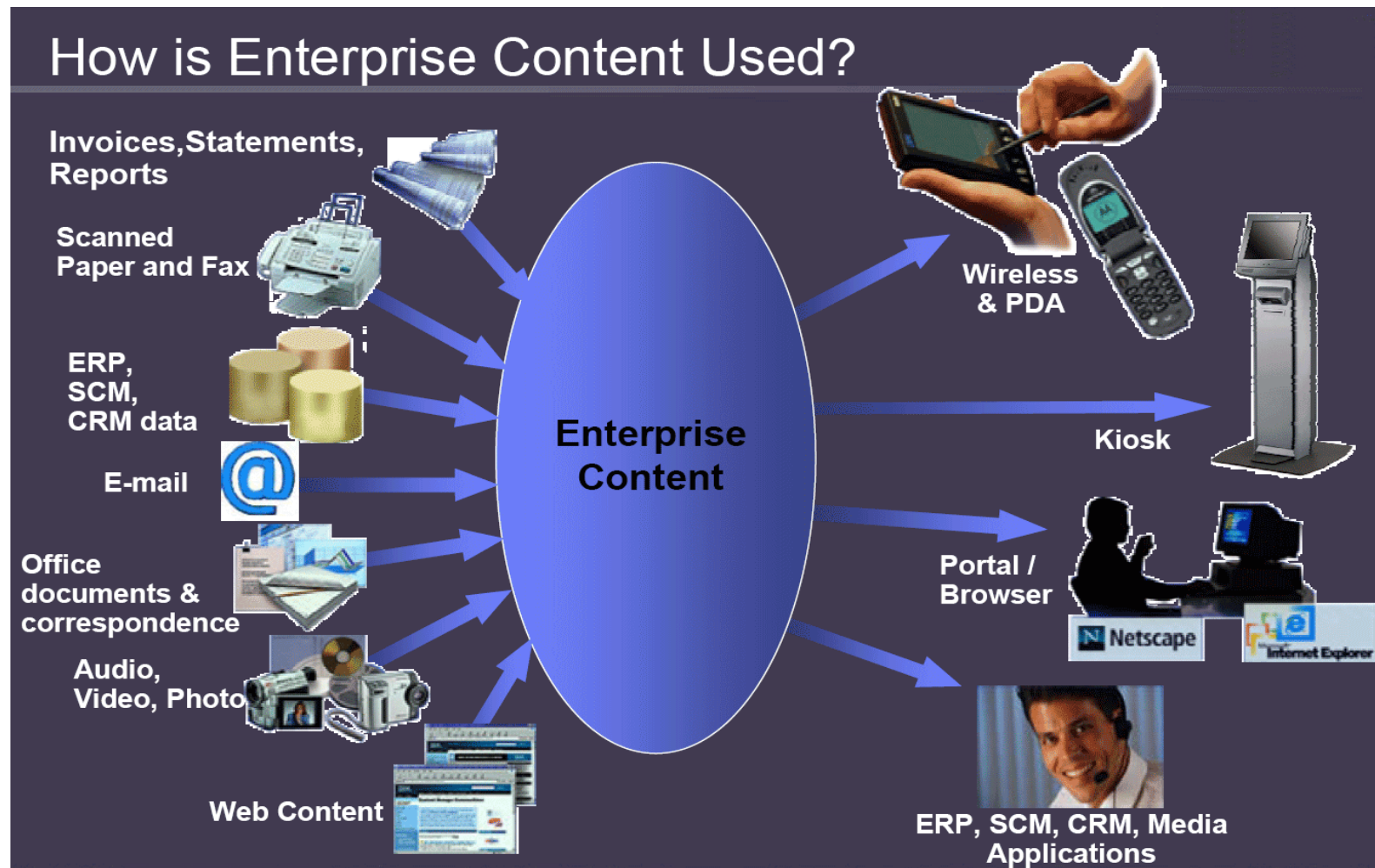
- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ **1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration**
 - ➔ **1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)**
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management

- ➔ **Share-Prinzip:**
**Gemeinsame Einsicht in Informationen & Dokumente -
Standard für Kooperation und e-Collaboration**

- ➔ **Push:**
**Absender ist aktiv -
Messaging Systeme**

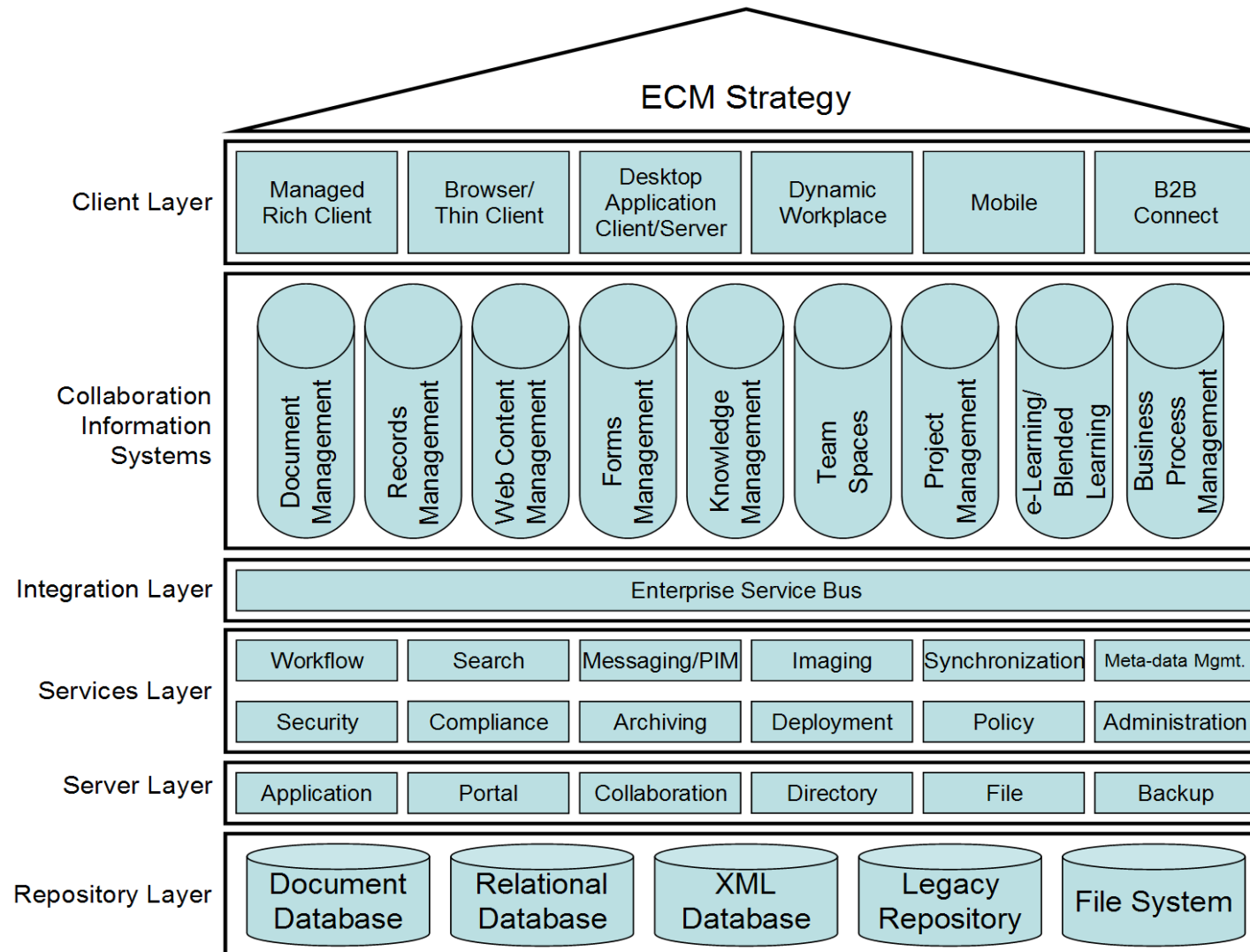
- ➔ **Pull:**
**Empfänger ist aktiv -
Besuch einer WebSite**

How is Enterprise Content Used?



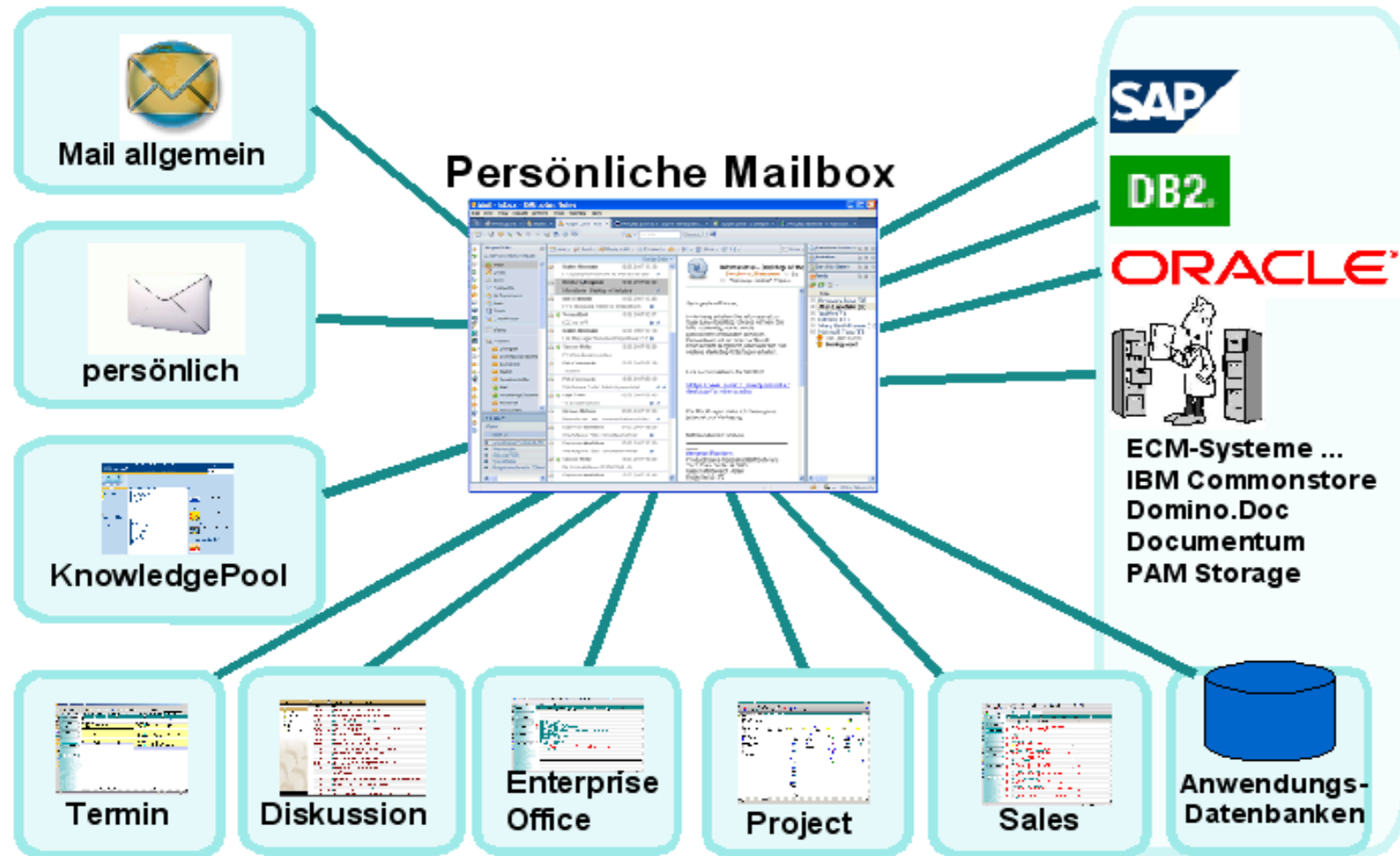
Arten des Enterprise-Content und dezentrale Zugriffsoptionen

→ Die **IKS-Funktionalitäten im ECM** umfassen Ebenen wie etwa: Document-Imaging, Document- und e-Formular-Management, unternehmensweites Berichtsmanagement, Archivierung von e-Mail und IM-Threads, Management digitaler Assets in unterschiedlichsten Dateiformaten, Handhabung von Compound-Dokumentenarten, Datensatzmanagement, Transaktionsunterstützung, Speichermanagement, Unterstützung von Portal- und Kollaborationsumgebungen, Workflowunterstützung, Rechte- und Zugriffsmanagement, Compliance-Management, Web-Content-Management, Informationsintegration, Management von Lifecycle und Versionen, Suchkonzepte



Schichtenmodell des Enterprise Content-Management

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ **1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen**
 - ➔ 1.3.3 Koordination – Workflow Management



e-Mail und Beziehungen zu betrieblichen Informationsbereichen



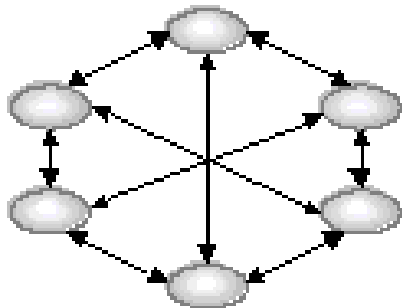
**E-Mail: Unternehmensdaten verschwinden in (virtuellen)
Aktentaschen**

- ➔ 1.3 e-Collaboration: Kommunikation, Kooperation und Koordination
 - ➔ 1.3.1 Kommunikation
 - ➔ 1.3.1.1 Asynchrone Kommunikation - e-Mail
 - ➔ 1.3.1.2 Synchrone Kommunikation - Instant-Messaging (IM)
 - ➔ 1.3.1.3 Unified-messaging (UM)
 - ➔ 1.3.1.4 Von der elementaren Kommunikation zur Team-Kommunikation
 - ➔ 1.3.2 Kooperation – Workgroup Computing, e-Collaboration
 - ➔ 1.3.2.1 Enterprise Content Management (ECM)
 - ➔ 1.3.2.2 Office-Bereich, e-Mail, ECM und Unternehmenswissen
 - ➔ **1.3.3 Koordination – Workflow Management**

Koordination

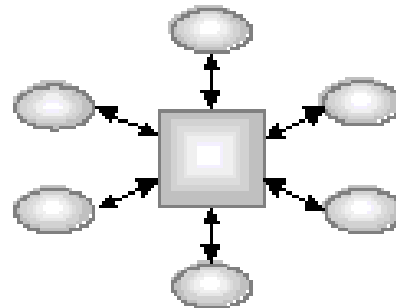
Push- und Pull-Modell mit Workflow und Synchronisation

Kommunikation



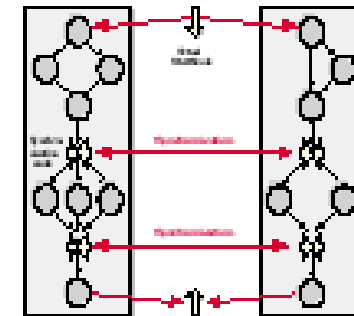
Push-Modell

Kooperation



Pull-Modell

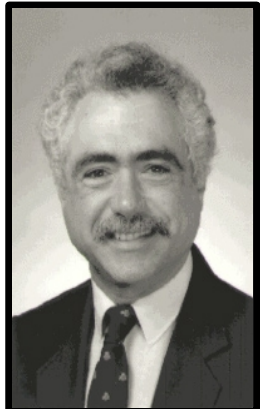
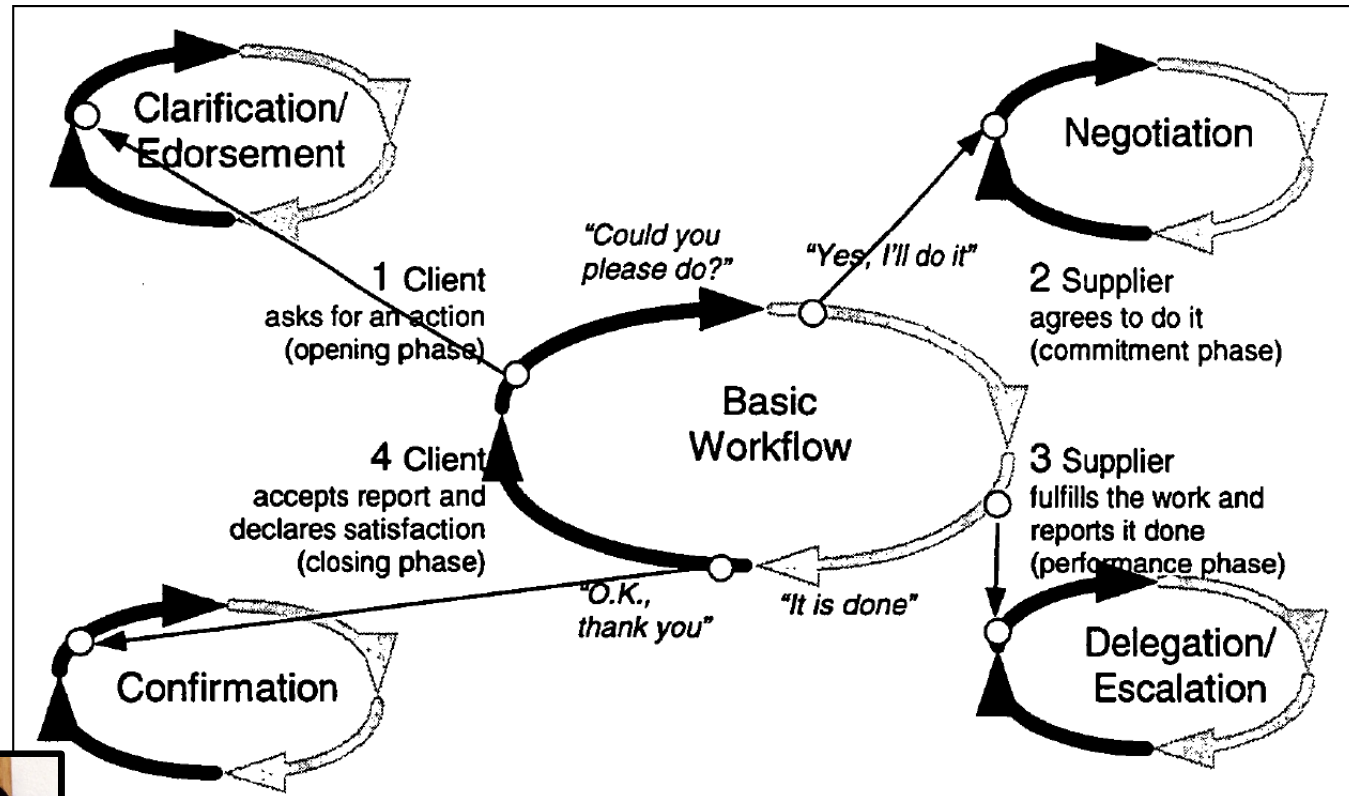
Workflow



Synchronisation

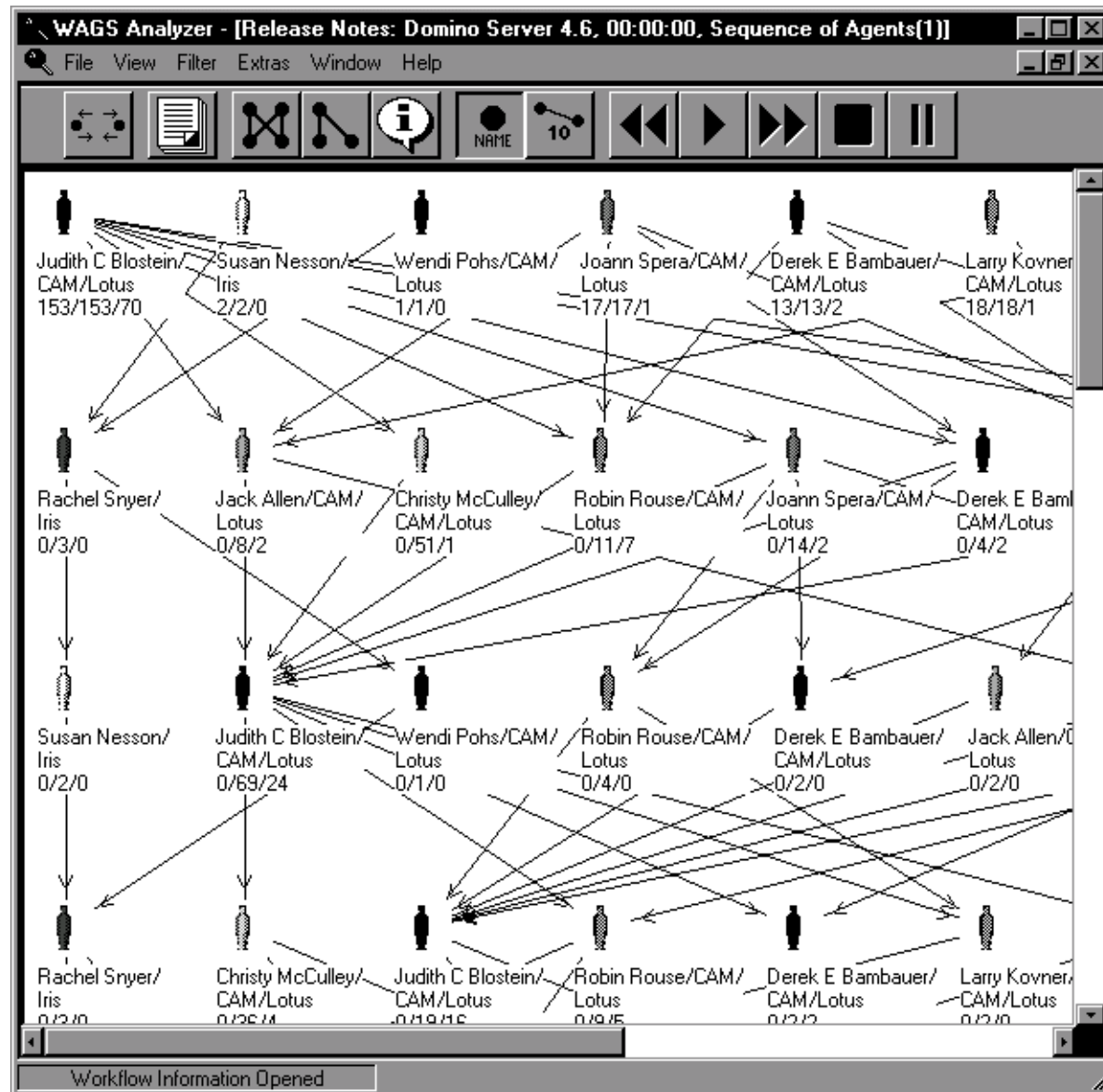
Kommunikation, Kooperation und Koordination

Speech-act Workflow



Terry Winograd
Fernando Flores

Beispiel Interaktion in einem Dokumenten – Management - System



	Workflow Management	Workgroup Computing
Unterstützungsleistung	Management komplexer Büroprozesse	Management kooperativen Arbeitens
Steuerung und Verfolgung des Arbeitsfortschritts	Automatisierung von Aufgaben und Prozessen	Koordination der Aufgabenteilung; gleichzeitige und gemeinsame Bearbeitung von Aufgaben
Problemlösungsansatz	Unterteilung in einzelne Teilprobleme	Ganzheitliche Problemlösung
Primäre Zielsetzung	Bisher Effizienz	Bisher Flexibilität
Zeitliche Verteilung	Zu unterschiedlichen Zeitpunkten	Zu unterschiedlichen oder gleichen Zeitpunkten
Anzahl der Beteiligten	Viele Beteiligte	Wenig Beteiligte
Strukturierungsgrad der Aufgaben	Strukturierte Aufgaben	Unstrukturierte Aufgaben
Wiederholungsfrequenz	Hohe Wiederholungsfrequenz (z.B. Routinetätigkeiten oder Sachbearbeitung)	Mittlere oder niedrige Wiederholungsfrequenz (z.B. Team-, Projekt-, Entscheidungsaufgaben)
Einbindung in Gesamtorganisation	Hohe Einbindung in Gesamtorganisation	Geringe Einbindung in Gesamtorganisation, i.d.R. nur auf Gruppenebene
Organisatorischer Bezug	Organisationsweite Prozesse	Gruppenprozesse

Workgroup Computing vs. Workflow-Management