



Vorwort

Hermann J. Schmelzer, Wolfgang Sesselmann

Geschäftsprozessmanagement in der Praxis

Kunden zufrieden stellen - Produktivität steigern - Wert erhöhen

ISBN: 978-3-446-42185-1

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42185-1>

sowie im Buchhandel.

Vorwort zur ersten Auflage

Kundenorientierung und Produktivität sind Schlüssel des geschäftlichen Erfolges. Viele Unternehmen haben Probleme mit diesen Erfolgsfaktoren. Die Ursachen beider Problembereiche liegen zumeist im fehlenden oder unzureichenden Management der Geschäftsprozesse. Konsequentes Geschäftsprozessmanagement bietet die Möglichkeit, Unternehmen

- auf Bedürfnisse von Kunden und Stakeholdern auszurichten,
- effizient zu organisieren,
- zielorientiert zu steuern und
- ständig zu verbessern.

In dem Buch wird ein integriertes Konzept des Geschäftsprozessmanagements dargestellt, das die Führung, die Organisation, das Controlling und die Optimierung von Geschäftsprozessen umfasst. Das Buch gibt Antworten auf folgende Fragen:

- Wie werden Geschäftsprozesse identifiziert und gestaltet?
- Wie werden Geschäftsprozesse in die Organisation eingebunden?
- Wie wird die Leistung von Geschäftsprozessen gemessen?
- Wie werden Kundenorientierung, Produktivität und Unternehmenswert durch Geschäftsprozessmanagement systematisch gesteigert?
- Wie wird Geschäftsprozessmanagement erfolgreich eingeführt?
- Welche Wirkungen sind mit Geschäftsprozessmanagement zu erzielen?

Die Empfehlungen des Buches beruhen auf Praxiserfahrungen, welche die Autoren in Industrieprojekten gesammelt haben.

Das Buch richtet sich an Führungs- und Fachkräfte sowie Berater, aber auch an Lehrende und Studierende. Die Theoretiker erfahren, wie mühsam und dornenreich der Weg vom theoretischen Konzept zur praktischen Umsetzung ist. Den Praktikern wird gezeigt, wie Geschäftsprozesse erfolgreich implementiert, gesteuert und optimiert werden können. Die Empfehlungen richten sich an große, aber auch an mittelständische Unternehmen.

Ziel des Buches ist es, einen Beitrag zur Verbreitung des Geschäftsprozessmanagements in der Praxis zu leisten. Das Buch soll Mut machen, Geschäftsprozessmanagement und Prozessorganisationen einzuführen und nicht vor Widerständen zurückzuschrecken.

Das Buch ist in 15 Kapitel gegliedert. Kapitel 1 beschreibt Ziele und Komponenten des Geschäftsprozessmanagements und zeigt seine Beziehungen zu anderen Ma-

nagementkonzepten und -methoden auf. Kapitel 2 befasst sich mit den Hauptmerkmalen von Geschäftsprozessen. Kapitel 3 weist auf die enge Verbindung zwischen Geschäftsstrategie und Geschäftsprozessmanagement hin. Kapitel 4 sagt, wie Geschäftsprozesse identifiziert, definiert und dokumentiert sowie in die Organisation eingebettet werden. Kapitel 5 beschreibt Geschäftsprozesse, die in der Praxis eine hohe Relevanz haben. Kapitel 6 befasst sich mit der Standardisierung von Geschäftsprozessen. Kapitel 7 gibt Auskunft, wie Geschäftsprozesse geplant, kontrolliert und gesteuert werden. Kapitel 8 führt aus, wie die Leistungen in Geschäftsprozessen systematisch gesteigert werden. Kapitel 9 und 10 zeigen, wie Geschäftsprozessmanagement erfolgreich eingeführt wird. In den Kapiteln 11 bis 14 beschreiben vier Unternehmen die Einführung und Anwendung ihrer Geschäftsprozessmanagementsysteme. Kapitel 15 gibt Auskunft über die Wirkungen des Geschäftsprozessmanagements in der Praxis.

Die Autoren danken vielen Mitarbeitern in der Siemens AG, mit denen sie zum Thema Geschäftsprozessmanagement eng zusammengearbeitet haben, insbesondere Frau Dipl.-Ing. Birgit Bussler, Frau Dipl.-Ing. Christine Zich, Herrn Dr. Markus Braun, Herrn Dipl.-Ing. Hans-Jörg Freyer, Herrn Dr. Werner Friedrich, Herrn Dr. Alexander Gogoll, Herrn Dipl.-Ing. Karl Kühn, Herrn Dipl.-Ing. Volker Steubing, Herrn Dr. Thomas Voigt und Herrn Dr. Christian Zich.

Besonders danken wir Herrn Prof. Dr. Erich Reinhardt, Vorsitzender des Vorstandes von Siemens Medical Solutions. In Herrn Prof. Reinhardt hatten wir einen beispielhaften „Machtpromotor“, der uns bei der Konzeption und Umsetzung des Geschäftsprozessmanagements immer tatkräftig unterstützt hat.

Ferner gebührt Dank unseren Familien, die es zugelassen haben, dass wir viele Stunden der Freizeit in dieses Buch investieren konnten.

Nicht zuletzt danken wir dem Hanser Verlag, der sehr zum Gelingen des Buches beigetragen hat.

München, im August 2000

Hermann J. Schmelzer
Wolfgang Sesselmann

Vorwort zur siebten Auflage

Geschäftsprozessmanagement ist eine noch junge Disziplin. Umso erfreulicher sind die konzeptionellen und methodischen Fortschritte, welche dieses Managementkonzept in den vergangenen 20 Jahren gemacht, und die Verbreitung, die es in Theorie und Praxis erfahren hat. Wir freuen uns, dass wir diese Entwicklung aktiv begleiten durften.

Im Zuge der Neuauflage haben wir große Teile des Buches überarbeitet. Insbesondere wurden folgende Themen aktualisiert bzw. neu aufgenommen:

- IT und Geschäftsprozessmanagement,
- Prozessmodelle,
- Reifegradmodelle,
- Einführungsstrategien,
- Projektmanagement der Einführung,
- Process Governance,
- GPM-Office,
- Stakeholder-Analyse,
- Lean Six Sigma.

Berücksichtigt werden die neuen ISO 9001:2008 und ISO 9004:2009, das neue EFQM-Modell 2010 sowie neue Studien und Umfragen zum Geschäftsprozessmanagement. Hinzugefügt haben wir das Kapitel „Risikomanagement in Geschäftsprozessen“, das wir als Teildisziplin des Prozesscontrollings betrachten. Erfreut sind wir besonders über den Beitrag von Herr Pauls, der über die fünfjährige Erfahrung der Firma SCANSONIC mit Geschäftsprozessmanagement berichtet. Ferner haben wir neue Erkenntnisse und Praxiserfahrungen eingearbeitet und die aktuelle Literatur ausgewertet.

Wir hoffen, dass die Neuauflage dazu beiträgt, Geschäftsprozessmanagement noch besser zu verstehen und noch intensiver anzuwenden.

Unser Dank gilt allen, die durch ihre Anregungen, Erfahrungen und ihre Unterstützung das Buch bereichert haben.

Nicht zuletzt danken wird dem Carl Hanser Verlag für die bewährte, gute Zusammenarbeit.

München, im Juni 2010

Hermann J. Schmelzer
Wolfgang Sesselmann