



Vorwort

Hermann J. Schmelzer, Wolfgang Sesselmann

Geschäftsprozessmanagement in der Praxis

Kunden zufrieden stellen - Produktivität steigern - Wert erhöhen

ISBN (Buch): 978-3-446-43460-8

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43460-8>

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 Managementkonzepten 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 Kühl, 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 „Macht-promotor“, 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 achten Auflage

Das große Interesse am Geschäftsprozessmanagement ist weiterhin ungebrochen. Die erfreuliche Entwicklung wird getrübt durch die nach wie vor niedrige Reife vieler Anwendungen des Geschäftsprozessmanagements. Die meisten Anwendungen bleiben bei der IT-unterstützten Modellierung und Dokumentation der Geschäftsprozesse stehen. Damit haben sie den aufwendigsten Teil des Geschäftsprozessmanagements bewältigt, ohne daraus adäquaten Nutzen zu ziehen. Die Potenziale des Geschäftsprozessmanagements werden erst mit der zielorientierten Messung, Steuerung und Optimierung der Geschäftsprozesse ausgeschöpft. Voraussetzung für diese Schritte sind kulturelle, organisatorische und personelle Weichenstellungen, die das Management treffen muss. In dieser Auflage werden unter anderem die Gründe für den Umsetzungsstau diskutiert und Empfehlungen gegeben, wie die Hemmnisse überwunden werden können.

Das gesamte Buch wurde gründlich überarbeitet. Die bewährte Grundstruktur haben wir weitgehend beibehalten. Die 8. Auflage berücksichtigt neue Erfahrungen sowie neue Veröffentlichungen und Studien zum Prozessmanagement. Die inhaltliche Aktualisierung betrifft besonders folgende Themenbereiche:

- Strategisches Geschäftsprozessmanagement (Kapitel 3),
- Prozessorganisation (Kapitel 4),
- Prozesscontrolling (Kapitel 6),
- Risikomanagement im Geschäftsprozessmanagement (Kapitel 8),
- IT im Geschäftsprozessmanagement (Kapitel 10),
- Change Management und Erfolgsfaktoren des Geschäftsprozessmanagements (Kapitel 11),
- Nutzen des Geschäftsprozessmanagements (Kapitel 15),
- Stand des Geschäftsprozessmanagements (Kapitel 16).

Als Anwendungsbeispiele haben wir uns für zwei mittelständische Unternehmen entschieden. Geschäftsprozessmanagement ist nicht nur ein Schwerpunktthema in Großunternehmen, sondern ebenso in kleinen und mittleren Unternehmen, wobei letztere der Thematik häufig aufgeschlossener gegenüberstehen.

Herr Pauls berichtet über die achtjährige Erfahrung der Firma SCANSONIC mit Geschäftsprozessmanagement. Herr Lederer beschreibt die Einführung des Geschäftsprozessmanagements in der Firma Brainlab AG. Beiden Autoren danken wir sehr für ihre Beiträge.

Das Buch greift auf Beispiele aus der Industrie zurück. Die Aussagen und Empfehlungen des Buches richten sich jedoch an alle Anwender des Geschäftsprozessmanagements, unabhängig von Branche und Größe der Organisation.

Sehr erfreut sind wir über die vielen Praktiker, die bereits von dem Buch profitiert haben. Daneben freuen wir uns über die große Zahl von Dozenten und Studenten, die unser Buch in Lehre und Studium nutzen. Diese Neuauflage will dazu beitragen, dass sich Geschäftsprozessmanagement noch stärker in Praxis und Lehre etabliert.

Unser Dank gilt allen, die durch ihre Unterstützung, ihre Anregungen und ihre Erfahrungen das Buch bereichert haben. Wir danken dem Carl Hanser Verlag für die stets gute und angenehme Zusammenarbeit. Dank sagen wir auch der Siemens AG. Sie war uns eine große Hilfe, da wir ihre Fachbibliothek mit dem ausgezeichneten Bestand an einschlägiger Literatur nutzen konnten.

München, im Frühjahr 2013

Hermann J. Schmelzer
Wolfgang Sesselmann