

Vorwort

Der Erfolg eines Unternehmens oder einer Organisation hängt entscheidend davon ab, wie **flexibel** agiert werden kann. Das Management muss rasch auf neue Erfordernisse reagieren – zum Beispiel wenn es darum geht, neue Märkte zu erschließen, Kundenwünsche zu realisieren oder Gesetzesänderungen umzusetzen.

Je **schneller** und besser sich eine Organisation diesen Herausforderungen stellen kann, desto erfolgreicher ist sie.

Diese **Agilität** wird erreicht, indem Organisationen ihre Geschäftsprozesse kennen, definieren, implementieren und optimieren. Geschäftsprozesse regeln das Miteinander der beteiligten Personen, geben standardisierte Abläufe vor, bestimmen den Einsatz von Ressourcen und führen zu einem definierten Ergebnis.

Dies ist zunehmend nicht nur für Unternehmen wichtig, immer mehr Behörden sehen den Nutzen darin, ihre Verwaltung als Geschäftsprozesse zu beschreiben.

Systematisierte Geschäftsprozesse versprechen **konkreten wirtschaftlichen Nutzen**. Kosten werden reduziert und vorhandene Betriebsmittel werden besser genutzt. Gleichzeitig lässt sich die erwünschte Qualität eines Produktes oder einer Dienstleistung besser erreichen. Und nicht zuletzt schaffen gut gestaltete Geschäftsprozesse mehr Transparenz und vereinfachen die Führung eines Unternehmens.

Viele Beraterhäuser haben sich darauf spezialisiert, Prozesse zu reorganisieren und zu verbessern; zahlreiche Werkzeuge unterstützen Unternehmen bei der Konzeption und Umsetzung von Prozessen; und in den Hochschulen sind Vorlesungen zu diesem Thema nicht mehr wegzudenken.

Mit dem Buch „Geschäftsprozesse realisieren“ wollen wir aus unserer Erfahrung der betrieblichen Realität Hilfestellungen für die konkrete Umsetzung geben. So wird ein leicht nachvollziehbares, praxisorientiertes Modell an die Hand gegeben, das konkrete Schritte zur Realisierung von Geschäftsprozessen aufzeigt. Wir werden den Horizont etwas erweitern und neben den klassischen aufgabenorientierten Ansätzen mit weiteren Methoden arbeiten. Anhand einer durchgängigen Fallstudie kann jeder Schritt nachvollzogen werden. Wir freuen uns, dass wir hierzu Max Dirndorfer gewonnen haben, das Buch zu optimieren.

Mit der zweiten Auflage von „Geschäftsprozesse realisieren“ ist es uns gelungen, die Aspekte noch zu schärfen. Zudem sind jüngste Erkenntnisse aus der Forschung eingeflossen, ohne dass das Buch theoretisch geworden wäre. Schließlich wollen wir ein Portfolio aufzeigen, mit dem Geschäftsprozesse realisiert werden können. An manchen Stellen ist das Aufzeigen von Grundlagen und Hintergründen jedoch

unentbehrlich. Wir werden uns allen maßgeblichen Aspekten widmen und vor allem wichtige Fragen zur Realisierung beantworten:

- Was muss man wissen, um von Geschäftsprozessen zu sprechen?
- Wie sieht die Planung von Geschäftsprozessen aus?
- Wie werden Geschäftsprozesse realisiert?
- Was kostet die Realisierung von Geschäftsprozessen?
- Wer muss an der Realisierung von Geschäftsprozessen beteiligt sein?
- Passen die realisierten Geschäftsprozesse zu den Anforderungen?

und mehr.

Wir danken an dieser Stelle den Menschen, die uns beim Schreiben des Buches unterstützt haben. Da sind vor allem unsere Familien, die uns an zahlreichen Abenden und Wochenenden vermisst haben. Besonderer Dank auch den Korrekturlesern und der graphischen Gestaltung von Carina Busse.

Wir wünschen Ihnen mit diesem Buch einen guten „Lese-, Lern- und Unterhaltungsprozess“!

München, Pfaffenhofen, Deggendorf, im Oktober 2013

Stefan Obermeier, Herbert Fischer, Albert Fleischmann, Max Dirndorfer



<http://www.springer.com/978-3-8348-1900-0>

Geschäftsprozesse realisieren

Ein praxisorientierter Leitfaden von der Strategie bis zur
Implementierung

Obermeier, S.; Fischer, H.; Fleischmann, A.; Dirndorfer,
M.

2014, X, 164 S. 78 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-8348-1900-0