

---

## Geleitwort

Prozessmanagement ist nach wie vor ein aktuelles Thema. Nicht mehr nur Unternehmen der Privatwirtschaft sondern auch öffentliche Institutionen müssen sich strukturiert mit ihren Geschäftsprozessen auseinandersetzen und tun dies auch; nicht immer jedoch erfolgreich.

Eine Vielzahl von (Lehr)büchern befasst sich mit Prozessmanagement: vorgestellt und diskutiert werden in diesem Kontext Ziele, Aufgaben, Modelle, Bausteine, Methoden und Instrumente. Das theoretische Handwerkszeug für Prozessmanagement ist also durchaus vorhanden. Die eigentliche Herausforderung besteht nun darin, die Theorie in die Praxis zu übertragen und für Organisationen Lösungen zu finden, die so ausgestaltet sind, dass sie diesen einen wirklichen Nutzen bringen. Dabei gilt es, den Anforderungen eines spezifischen Organisationskontextes Rechnung zu tragen. Zu beachten ist, dass es nicht die eine richtige Lösung für alle gibt, und oftmals weniger, konsequent umgesetzt, mehr ist.

Zu illustrieren, wie der Bezugsrahmen Prozessmanagement mit Leben gefüllt wird, und wie vielfältig diese individuellen Lösungsansätze sein können, ist Ziel des vorliegenden bewusst thematisch bunten Buches. Nicht nur klassische Industrieunternehmen präsentieren sich, sondern auch Dienstleister, öffentliche Institutionen und ein Verband. Der Bogen wird weit gespannt: von der Stahlindustrie bis zum Bundeskriminalamt. Und dabei wird deutlich, dass es bei aller Unterschiedlichkeit der Organisationen doch durchaus ähnliche Herausforderungen bei der praktischen Umsetzung von Prozessmanagement zu bewältigen gibt.

Das vorliegende Buch wendet sich vor allem an Praktiker, aber auch an Studenten und Dozenten. Den einen soll es Lösungskonzepte anderer Organisationen vorstellen und als Ideengeber dienen, den anderen den Blick für die Vielfalt der Realität schärfen und Fallbeispiele für Vorlesungen anbieten.

Dieser Sammelband ist das Werk VIELER. Mein herzlicher Dank gilt zuallererst den engagierten Autoren der einzelnen Beiträge, die ihre Erfahrungen und die Ergebnisse ihrer Arbeit umfassend zu Papier gebracht haben. Herrn Michael Bursik sei für die entgegenkommende Betreuung von Seiten des Verlages gedankt. Abschließend danke ich meinem wissenschaftlichen Mitarbeiter Wendelin Schmid, der mich bei der handwerklichen Fertigstellung dieses Bandes unterstützt hat.

Nun hoffe ich, dass dieses Buch seinen Lesern einen kleinen Einblick in die Vielfalt der Lösungsansätze in der Praxis zu geben vermag – und im besten Falle auch Anregungen für das eigene Tätigkeitsfeld.

Neubiberg

den 11. Februar 2012

Univ.-Prof. Dr.-Ing. habil. Dr. mont. Eva-Maria Kern, MBA

Prozessmanagement individuell umgesetzt  
Erfolgsbeispiele aus 15 privatwirtschaftlichen und  
öffentlichen Organisationen

Kern, E.-M. (Hrsg.)

2012, VIII, 283 S. 98 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-29780-9