

---

## Vorwort zur 2. Auflage

Digitalisierung ist in der heutigen Zeit aus keinem Bereich wegzudenken und beinhaltet zahlreiche Potentiale, die auch die Prozessinnovation und das Prozessmanagement beeinflussen.

Produkte bestanden früher aus mechanischen und elektrischen Komponenten und stellen heute komplexe Systeme dar, die eine Verknüpfung von Hardware, Software und Datenspeichern ermöglichen – Produkte sind folglich intelligenter und vernetzter als in der Vergangenheit und ermöglichen bzw. erfordern neue Prozesse.

Ein Beispiel für intelligenter Produkte, die Service-Prozesse beeinflussen, ist Linde Material Handling, ein Hersteller von Gabelstaplern. Linde Material Handling rüstet seine Gabelstapler mit Übertragungseinheiten aus und überträgt mittels Bluetooth oder Mobilfunk Daten wie Betriebsstunden und Fehlercodes. Die Auswertung der Daten ermöglicht, es, Ersatzteile ohne Zeitverzug zu bestellen und Reparaturen durchzuführen.

Die vorliegende 2. Auflage wurde überarbeitet, verbessert und ergänzt. Im Rahmen von zusätzlichen Beispielen wurden die Potentiale der Digitalisierung aufgezeigt. Die Erarbeitung von Marktsegmenten, die Customer Empathy Map und weitere Abbildungen wurden aktualisiert. Ferner wurden Ergänzungen zu den Prozessleistungen, zu den Quellen für neue Technologien und zur Prozessführung vorgenommen. Zusätzlich wurden an einigen Stellen Exkurse hinzugefügt, die insbesondere den gestiegenen Anforderungen an Unternehmen im Kontext der Digitalen Transformation Rechnung tragen sollen.

Ein herzlicher Dank gilt Ann-Kristin Wiegmann (Springer Gabler) und Bujar Ramosaj (Universität Ulm), die uns bei der Überarbeitung tatkräftig unterstützt haben.

Allen Leserinnen und Lesern wünschen wir viel Freude beim Lesen und viel Erfolg beim Innovieren von Prozessen.

Ulm im Oktober 2017

Daniel Schallmo und Leo Brecht

---

## Vorwort

Die klassische, funktionale Organisation von Unternehmen hat sich in der Vergangenheit bewährt, da die jeweiligen Zuständigkeiten klar zuordenbar waren. Für jede Funktion wurden dabei entsprechende Abteilungen (z. B. Marketing, Produktion, Vertrieb) definiert, in denen anfallende Aufgaben durch Aufgabenträger erfüllt wurden.

Aufgrund eines sich verändernden Umfelds wie z. B. die Deregulierung des Wettbewerbs, die Globalisierung von Märkten, die steigenden Kundenanforderungen und die Potenziale im technologischen Bereich, erfordern die prozessorientierte Ausrichtung der Organisationen, da der Kunde in den Mittelpunkt der Aktivitäten eines Unternehmens gestellt wird. Daneben werden in Prozessen alle Aufgaben einzelner Stelleninhaber zusammengefasst (Wilhelm 2007, S. 10), was zu weniger Brüchen und zu einer Gesamtbetrachtung der Aktivitäten führt.

Im Rahmen des vorliegenden Management- und Lehrbuchs werden wesentliche Grundlagen, Bestandteile von Prozessen, vorliegende Ansätze, Anforderungen an ein Vorgehensmodell und das Vorgehensmodell der Prozessinnovation.

Die Grundlagen beinhalten die Erläuterung der Funktions- und Prozessorientierung, unterschiedliche Sichten auf Prozesse, relevante Definitionen (Prozess, Prozessmanagement, Prozessinnovation) und Arten von Prozessen. Darauf aufbauend wird der Prozess anhand seiner Elemente: Prozessleistungen, Prozessaufgaben, Prozessführung und Technologien, erläutert.

Als nächstes werden bestehende Ansätze (Vorgehensmodelle und Referenzprozessmodelle) aufgezeigt. Auf Basis von Anforderungen an die Prozessinnovation wird das Vorgehensmodell mit seinen sieben Phasen erläutert. Dabei wird je Phase auf die Zielsetzung, die Aktivitäten, den Input und die Ergebnisse eingegangen.

Die Leser des Management- und Lehrbuchs werden in die Lage versetzt, das Vorgehensmodell der Prozessinnovation mit Techniken und Ergebnissen zu verstehen und anzuwenden. Die vorgestellten Techniken müssen dabei nicht vollständig eingesetzt werden; vielmehr sollen die Techniken in der Form eingesetzt werden, um individuelle Projektanforderungen zu erfüllen.

Neben den relevanten Inhalten und Beispielen wird das Lehrbuch um Kontrollfragen und Aufgaben ergänzt. Die Kontrollfragen dienen dabei der Wissensabfrage und die

Aufgaben dienen der Anwendung des erlernten Wissens und unterstützen das fall- bzw. problembasierte Lernen. Weitere Informationen zum Management- und Lehrbuch finden sich auf dem Portal von Gabler. Wir wünschen allen Leserinnen und Lesern viel Freude und viel Erfolg im Rahmen der Entwicklung innovativer Prozesse und einer prozessorientierten Organisation.

Ulm im September 2014

Daniel Schallmo und Leo Brecht

Prozessinnovation erfolgreich anwenden  
Grundlagen und methodisches Vorgehen: Ein  
Management- und Lehrbuch mit Aufgaben und Fragen  
Daniel, D.; Brecht, L.  
2017, XXII, 210 S. 85 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-662-54503-4