



Vorwort

Karl Werner Wagner, Walter Dürr

Reifegrad nach ISO/IEC 15504 (SPiCE) ermitteln

ISBN: 978-3-446-40721-3

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-40721-3>

sowie im Buchhandel.

# 1 Einleitung

Seit dem Ende der 80er-Jahre durchleben viele Organisationen radikale Veränderungen ihrer bis dahin gewohnten Arbeitsabläufe, diese wurde vor allem durch den gestiegenen Kostendruck, verkürzte *Time-to-Market* sowie durch die neuen Möglichkeiten der Informationstechnologien verursacht. Ein berühmtes Beispiel für ein Veränderungsprogramm ist *Business Reengineering* der frühen 90er-Jahre, welches auf eine völlige Neugestaltung ganzer Organisationsbereiche fokussiert. Zielsetzung dabei ist es, die bestehende Organisationsstruktur umzugestalten. Diesem Veränderungsgedanken liegt die Idee zugrunde, dass Kundenaufträge über eine Kette von Aktivitäten abgewickelt werden. Die hieran beteiligten Mitarbeiter sind in konventionellen, funktional strukturierten Unternehmen gewöhnlich nur für einen relativ begrenzten Aufgabenbereich verantwortlich. Das führt zu Missverständnissen, Zeitverlusten und Störungen jeglicher Art.

Um diesem Problem zu begegnen, entscheiden sich immer mehr Unternehmen, ihre Organisation von einer funktionsorientierten auf eine prozessorientierte umzustellen, d.h., ein Kundenauftrag wird nun beginnend von der Annahme des Kundenauftrags bis zur Auslieferung des Produktes/der Dienstleistung als ein „Ganzes“ gesehen, um so auch die vielen „Abteilungsgrenzen“ zu überwinden. Diese Sichtweise führt nun zu den Prozessen einer Organisation.

Diese Entwicklung von einer funktionsorientierten zu einer prozessorientierten Organisationsform gewinnt auch für klein- und mittelständische Unternehmen (KMU) immer mehr an Bedeutung, die auch die Vorteile einer Prozessorientierung erkennen. Ein weiterer Impuls für diese Organisationsform kommt auch durch den internationalen Standard

für Qualitätsmanagementsysteme ISO 9001, in dessen Mittelpunkt das Modell eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems steht.

Die Prozessorientierung stellt einen geeigneten Ansatz zur Überwindung der Arbeitsteilung bzw. von Abteilungsgrenzen dar und hilft, alle wertschöpfenden Tätigkeiten an den Anforderungen und Erwartungen der Kunden auszurichten. Somit ist der Prozess eine Aneinanderreihung aller Aktivitäten, die dazu erforderlich sind. Die Frage, die sich dabei stellt, lautet: Wie gut oder wie vollständig werden diese Aktivitäten erfüllt bzw. wie können diese verbessert werden?

Um diese Frage zu beantworten, muss der **Prozess bewertet** werden, da dies die Voraussetzung bildet, um den **Prozess zu verbessern**.

In diesem Buch wird die Vorgehensweise für eine detaillierte Bewertung von Prozessen beschrieben, welche auf einem internationalen aus der Informationstechnologie kommenden Standard, der ISO/IEC 15504, beruht. Durch die Anwendung dieses Standards und der Bewertungsmodelle entwickelt das Unternehmen einen konkreten Fahrplan zur weiteren Steigerung der Unternehmensleistung und sichert somit nachhaltig den Erfolg des Unternehmens.

Anspruch dieses Buches ist es, sowohl einem in der Bewertung von Prozessen erfahrenen Prozessmanager als auch einem Einsteiger zu diesem Thema eine detaillierte Anweisung in die Hand zu geben.

---