

Vorwort

Timo Füermann, Carsten Dammasch

Prozessmanagement

Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung

ISBN: 978-3-446-41571-3

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41571-3>

sowie im Buchhandel.

1 Einleitung

Qualität ist im heutigen Wettbewerb der entscheidende Faktor bei allen Bemühungen um die Gunst der Kunden. Qualität bedeutet dabei nicht „möglichst viel“ oder „möglichst teuer“, sondern schlicht, die Anforderungen der Kunden zu erfüllen. Aus der Einsicht, dass diese Qualität von Produkten und Dienstleistungen nicht unabhängig vom dazugehörigen Prozess erzeugt werden kann, ergibt sich die prozessorientierte Sichtweise des Betriebsgeschehens.

Erst wenn die Prozesse über alle betroffenen Abteilungen hinweg fehlerfrei und unter beherrschten Bedingungen ablaufen, kann Qualität gewährleistet werden. Im umfassenden Sinne des Total Quality Managements ist hier nicht nur die Produktqualität als Ergebnis eines Fertigungsprozesses zu verstehen, sondern Qualität zieht sich durch alle Ebenen der Organisation und spiegelt sich in allen Tätigkeiten und Prozessen im Unternehmen wider.

So nimmt das Thema Prozesse auch eine zentrale Rolle in dem Excellence Modell der European Foundation for Quality Management (EFQM) ein. Die EFQM ist eine Stiftung namhafter europäischer Unternehmen und zeichnet jährlich Spitzenunternehmen auf dem Gebiet des Managements mit dem European Excellence Award aus. Basis für diese Auszeichnung ist das aus neun Kriterien bestehende Excellence-Modell, das im folgenden Bild dargestellt ist.

So kann heute das Management der Prozesse als ein entscheidender Erfolgsfaktor der Unternehmensführung angesehen werden. Insbesondere in einer Zeit, in der sich die Unternehmen durch immer komplexere Strukturen, Abläufe und Produkte auszeichnen und in der die Anforderungen der Kunden immer weiter steigen.

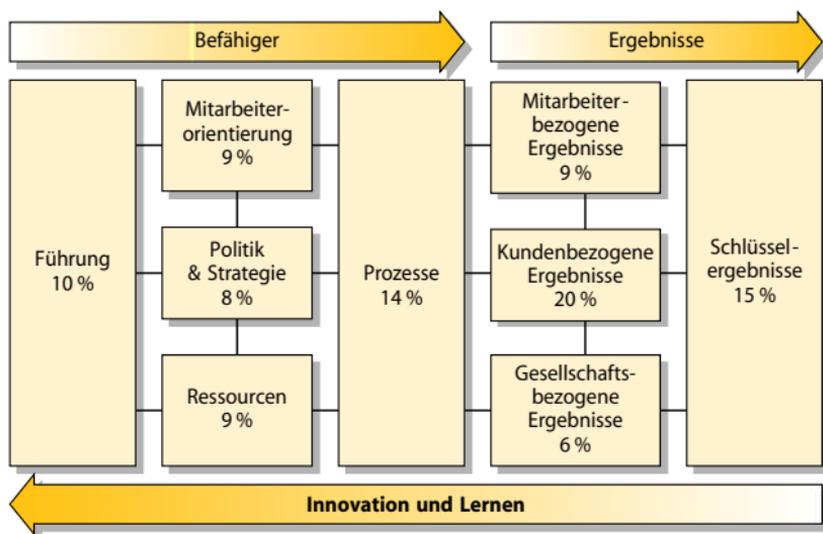


Bild 1: Excellence Modell der EFQM

(Quelle: EFQM [Hrsg.], Excellence bewerten 2007).

Prozessmanagement ist eine Vorgehensweise, die Übersicht schafft und der wachsenden Komplexität entgegenwirkt. Die Prozesse des Unternehmens werden identifiziert, beschrieben und konsequent an den Anforderungen der Kunden ausgerichtet. So kann die Wertschöpfung erhöht und die Kundenzufriedenheit gesteigert werden.

Dazu müssen zunächst die Anforderungen ermittelt und dann die Strukturen so verändert werden, dass eine Erfüllung jederzeit möglich ist.

Wenn dies geschehen ist, werden die Prozesse kontinuierlich weiter verbessert und stabilisiert. In diesem Buch werden die Ein- und Durchführung des Prozessmanagements in 17 leicht nachvollziehbaren Schritten beschrieben. Jeder Schritt wird durch die Unterpunkte „Worum geht es?“, „Was bringt es?“ und „Wie gehe ich vor?“ erklärt. In der zweiten Hälfte des Buches werden elf Regeln für die ständige Verbes-

serung vorgestellt, die es ermöglichen, Verbesserungspotenziale in Teamarbeit aufzufinden und auszunutzen.

Daneben gibt es praktische Tipps und Warnungen vor Hürden und Stolpersteinen. Folgende Symbole weisen den Leser darauf hin:



Tipps



Hürden und Stolpersteine
