

Im privatwirtschaftlichen, wie im öffentlichen Bereich gibt es wohl keinen Entscheider, der nicht schon einmal mit dem Thema Prozessmanagement konfrontiert worden wäre. Das vorliegende Grundlagenwerk entwickelt einen neuen, managementorientierten Ansatz für die Gestaltung von Geschäftsprozessen. Auf der Grundlage unternehmensstrategischer Ansätze werden Gestaltungsoptionen herausgearbeitet. Prozessmanagement ist danach nicht nur mehr eine Frage der Optimierung, sondern vor allem als Kernkompetenz zu verstehen. Diese entsteht nicht schon durch den Entwurf einer Prozess-, „Blaupause“. Wettbewerbsvorteile resultieren vielmehr aus der Modellierung von Geschäftsprozessen, die Ressourcen zu einzigartigen unternehmensspezifischen Fähigkeiten bündeln. Transparenz und Effizienz der Leistungserstellung und -Verwertung werden nicht durch (informations-) technische Maßnahmen der Prozessgestaltung herbeigeführt. Sie entstehen vor allem dadurch, dass sich organisatorisches Wissen und innovative Arbeitsroutinen produktiv entfalten können. Im Unterschied zur einschlägigen Literatur wird ein ganzheitliches Konzept entworfen, das sowohl Chancen als auch Grenzen der Prozessorganisation aufzeigt. Konkret geht es dabei um Fragen wie: Unter welchen Bedingungen kann Prozessmanagement einem Unternehmen zu nachhaltigen strategischen Wettbewerbsvorteilen verhelfen? Ist Prozessmanagement immer effizienter als eine produktorientierte oder funktionale Organisation? Wie lässt sich Prozess- mit Kundenmanagement verbinden? Wie kann der Wertbeitrag eines Prozesses gemessen werden? Welche Anforderungen sind an Prozessteams zu stellen? Wie werden Prozesse unternehmensübergreifend strukturiert, um kooperative Wettbewerbsvorteile zu erzeugen?