



Dennis Richmann

Geschäftsprozess- management bei der Feuerwehr

Kohlhammer

Dennis Richmann

Geschäftsprozess- management bei der Feuerwehr

Verlag W. Kohlhammer

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Warenbezeichnungen, Handelsnamen und sonstigen Kennzeichen in diesem Buch berechtigt nicht zu der Annahme, dass diese von jedermann frei benutzt werden dürfen. Vielmehr kann es sich auch dann um eingetragene Warenzeichen oder sonstige geschützte Kennzeichen handeln, wenn sie nicht eigens als solche gekennzeichnet sind.

Die Abbildungen stammen – sofern nicht anders angegeben – vom Autor.

1. Auflage 2020

Alle Rechte vorbehalten

© W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Gesamtherstellung: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart

Print:

ISBN 978-3-17-035907-9

E-Book-Formate:

pdf: ISBN 978-3-17-035909-3

epub: ISBN 978-3-17-035910-9

mobi: ISBN 978-3-17-035911-6

Für den Inhalt abgedruckter oder verlinkter Websites ist ausschließlich der jeweilige Betreiber verantwortlich. Die W. Kohlhammer GmbH hat keinen Einfluss auf die verknüpften Seiten und übernimmt hierfür keinerlei Haftung.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
1 Einleitung	9
1.1 Warum Geschäftsprozessmanagement?	9
1.2 Welchen Nutzen bietet Geschäftsprozessmanagement?	11
1.3 Wie kann das Buch zur Erreichung meiner Ziele beitragen?	14
2 Zentrale Begrifflichkeiten im Prozessmanagement	15
3 Dokumentation und Modellierung von Prozessen	18
3.1 Modellierungskonzepte	18
3.2 Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung	25
3.3 Analyse und Optimierung von Prozessen	26
3.4 Möglichkeiten zur Restrukturierung von Prozessen	28
3.5 Prozessstandardisierung und Prozessmodelle	31
3.6 Umsetzung von Prozesscontrolling	34
4 Vorgehen zur Integration des Geschäftsprozessmanagements	36
4.1 Die eigene Organisation verstehen	36
4.2 Identifikation und Dokumentation von Geschäftsprozessen	39
4.3 Geschäftsprozessmanagement- und Geschäftsprozess- bewertung	42
4.4 Risiken in Geschäftsprozessen	45
4.5 Einführung des Geschäftsprozessmanagements in die Organisation	50
5 Fallstudie anhand der Feuerwehr Musterstadt	53
5.1 Vorstellung der Feuerwehr Musterstadt	53
5.2 Schnittstellen und Abgrenzungen in der Aufbauorganisation ...	56
5.3 Identifikation und Optimierung der Geschäftsprozesse	58
5.4 Anwendung der Geschäftsprozessmanagement- und Geschäfts- prozessbewertung	67
5.5 Risikobeurteilung der Geschäftsprozesse	71
5.6 Einführung des Geschäftsprozessmanagements bei der Feuerwehr	75

6 IT-Unterstützung	78
6.1 IT-Anwendungen	78
6.2 Geschäftsprozessmanagement-Werkzeuge	78
6.3 Serviceorientierte Architektur	79
7 Das Wichtigste im Überblick	84
Fazit	86
Abkürzungsverzeichnis	87
Literaturverzeichnis	88

Vorwort

Die moderne Arbeitswelt wird immer wieder durch unterschiedliche Entwicklungen geformt und in teils vorgegebene Bahnen gelenkt. Nicht zuletzt der demographische Wandel, schnelle technologische Entwicklungen, der wachsende Kostendruck aufgrund zunehmend begrenzter Finanzmittel und die gestiegenen Anforderungen der unterschiedlichen Anspruchsgruppen an Service und Leistungserbringung stellen die öffentliche Verwaltung immer wieder vor Herausforderungen. Hinzu kommen Themen wie Digitalisierung, Mobile Solutions und Cloud-Computing für deren Begegnung ein über das solide Grundverständnis hinausgehendes Fachwissen notwendig ist. Nicht zuletzt durch das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (EGovG), welches vor Einführung von informationstechnischen Systemen den Einsatz von gängigen Methoden zur Dokumentation, Analyse und Optimierung fordert, unterstützt der Gesetzgeber diese Entwicklung. Auch die Feuerwehren in Kreisen, kreisangehörigen Gemeinden und kreisfreien Städten bleiben von dieser Entwicklung nicht unberührt.

Nur eine Feuerwehr, die sich intensiv mit ihren Strukturen, Prozessen und Dienstleistungen beschäftigt, wird diese Herausforderungen und den damit verbundenen digitalen Wandel nicht nur aktuell, sondern in die Zukunft gedacht meistern können. Zur Bewältigung der zum Teil recht komplexen und auch wechselseitigen Herausforderungen werden in der Literatur zahlreiche Methoden und Werkzeuge angeboten. Alle Vorgehens- und Herangehensweisen stimmen darin überein, nicht nur das theoretische Konstrukt zu verstehen, sondern es in eine praxistaugliche Form zu bringen und tatsächlich zu leben.

Im Folgenden werden Methoden und Werkzeuge praxisnah erörtert und dargestellt, die durch eine einfache Handhabung die gewünschten Ergebnisse erzielen und so den Benutzer und Leser dieses Buches in die Lage versetzen, den Herausforderungen zielgerichtet zu begegnen. Als Anwendungsbeispiel wird die fiktive Feuerwehr der kreisfreien Stadt Musterstadt herangezogen, die aufgrund des Neubaus eines zentralen Werkstattzentrums ihre Geschäftsprozesse und deren Management überdenken und optimieren muss.

