

## Geleitwort

Die Umsetzung logistischer Konzepte führt zu erheblichen Potenzialen für Kostensenkungen und Effizienzsteigerungen. Veränderte Arbeitsteilung, wachsende Prozessorientierung, zunehmende Unternehmenskooperationen und fortschreitende globale Vernetzung bewirken, dass sich die Unternehmenslogistik zu einem bedeutenden Erfolgsfaktor und strategischen Führungsinstrument entwickelt. Die Innovations- und Anpassungsfähigkeit der Logistik bezieht sich auf wachsende Aufgabenumfänge in fast allen Branchen und auf die strategische und organisatorische Verankerung in Unternehmen und in der Unternehmensführung. In der Dienstleistungs- bzw. Informationsgesellschaft entsteht zudem der Bedarf, Daten und Informationen z. T. als eigenständiges Gut zu betrachten und auch losgelöst von physischen Produkten zu behandeln.

Angesichts dieser Entwicklungen erscheint eine Übertragung von system- bzw. prozessorientierten Konzepten des Logistik-Managements auch auf Dienstleistungsunternehmen bzw. Verwaltungsinstitutionen viel versprechend, in denen der Wettbewerbsfaktor Logistik bisher häufig nicht ausreichend berücksichtigt wurde. Im Lichte dieser Veränderungen liegt die (Weiter-) Entwicklung einer prozessorientierten Logistik-Konzeption unter besonderer Berücksichtigung dienstleistungsspezifischer Aspekte nahe, die auf bestehenden systemorientierten Konzeptionen basiert.

Die vorliegende Arbeit stellt eine sehr gut strukturierte und ausgearbeitete, schlüssige Bearbeitung sowohl der prozessorientierten Logistik-Konzeption im Allgemeinen als auch der Logistik in Dienstleistungsunternehmen im Besonderen dar. Im Mittelpunkt der Betrachtungen stehen dabei große bzw. große mittelständische Dienstleistungsunternehmen bzw. –konzerne. Das theoretische Fundament wird sehr ausführlich und durchgängig zielorientiert aufbereitet.

Die in sich konsistente Konzeption eines prozessorientierten, modularen und unternehmensübergreifenden Logistik-Gesamtsystems ist ein innovativer Ansatz zur Gestaltung effizienter und effektiver Unternehmensstrukturen sowie deren Management. Die Argumentation greift die zu beachtenden Einflussfaktoren umfassend und in klar strukturierten Erwägungen auf. Die explizite Berücksichtigung von dienstleistungsspezifischen Aspekten, Logistik-Trends und –Strategien bei der Ausgestaltung der Logistik-Konzeption ist neuartig. Auch die grundsätzliche Ableitung von Aufgaben- und Funktionsclustern als Module der prozessorientierten Logistik-Konzeption

sowie insbesondere die unternehmensübergreifende Ausgestaltung des verwendeten Referenz-Prozesskettenmodells ist eine Neuerung für Wissenschaft und Praxis.

Die entwickelte Konzeption weist durch die Kombination aus theoretischen Grundlagen und die Orientierung an Herausforderungen bei der Wertschöpfung und Wandlungsfähigkeit in Unternehmen praktische Relevanz auf und kann allgemein auf Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen angewendet werden sowie fallspezifisch adaptiert bzw. modifiziert werden, was die Verwendbarkeit der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit über den Nutzerkreis der wissenschaftlichen Forschung hinaus ausdehnt.

Helmut Baumgarten