

1 Einführung	1
Eva-Maria Kern, Tomas Hartmann und Wendelin Schmid	
I Prozessaufnahme und -analyse	
2 Quelle.Contact: Erstellung der Prozesslandkarte: Erhebung der Customer Care Geschäftsprozesse für den Mandanten Quelle	17
Oliver Dippel	
3 Wehrbereichskommando IV: Prozessanalyse zur Vorbereitung von Truppenteilen auf Einsätze und einsatzgleiche Verpflichtungen	37
Gert Wessels und Michael Bartscher	
4 Militärische Flugsicherung: Prozessidentifikation und -analyse als Basis für Qualitätsmanagement	53
Werner Itzelberger und Eva-Maria Kern	
5 Bayerischer Jagdverband: Vom Hirsch zum Sonntagsbraten: garantierte Lebensmittelqualität durch definierte Prozesse	71
Egbert Urbach und Severin Wejbora	
II Prozessgestaltung und -umsetzung	
6 Bundeskriminalamt: Gestaltung des kriminalpolizeilichen Strategieprozesses	85
Hans-Peter Stückler	
7 Metabowerke: Einführung einer prozessorientierten Handelswarenorganisation	101
Martin Georg Prash, Manfred Klement und Volker Siegle	
8 Landeskrankenhaus Vöcklabruck: Prozessmanagement im OP-Bereich	119
Melanie Watzinger und Alex Blaicher	

9	Stuttgarter Verlagskontor: Remissionsprozess nach dem Prinzip Supermarktkasse	131
	Michael Kaufmann	
10	Deutsche Post: Optimierung der Geschäftsprozesse in der Kommunalverwaltung durch Digitales Schriftgutmanagement.	153
	Hans-Jörg Frick	
III	Prozesscontrolling und -bewertung	
11	AXA Konzern AG: Servicequalität als Ergebnis des Zusammenspiels von systematischem Prozessmanagement und kontinuierlicher Verbesserung.	175
	Helmut Kolmerer	
12	Siemens AG: Bewertungsmethoden für die Qualität und Reife von System- und Softwareentwicklungsprozessen.	187
	Winfried Rußwurm und Peter Killisperger	
IV	Gesamtsystem Prozessmanagement	
13	Raiffeisenverband Salzburg: Prozessmanagement zur Unterstützung einer strategischen Neuausrichtung	203
	Michael Baldauf und Josef Lidicky	
14	Wiener Linien: Infrastruktur für den öffentlichen Verkehr bereitstellen: Prozessmanagement mit hoher Komplexität	221
	Günter Steinbauer, Markus Ossberger und Dieter Dorazin	
15	Österreichische Volksbanken AG: Prozessorientiertes Qualitätsmanagement Financial Markets	237
	Gerald Emberger	
16	voestalpine Stahl Donawitz: Aufbau eines Prozessmanagementsystems in der Abteilung Energie und Medien	255
	Günther Kolb und Siegbert Steinberger	
	Autorenverzeichnis	277