

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 Prasch, 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 Neuaustrichtung	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