
Inhaltsverzeichnis

Teil A Grundlagen des Prozeßmanagements

- 1 Prozeßmanagement im Technischen Vertrieb
Michael Kleinaltenkamp 3

Teil B Kundenprozesse

- 1 Nutzungsprozesse im Business-to-Business-Marketing –
Anforderungen an die Entwicklung der Prozeßkompetenz
von Business-to-Business-Anbietern
Michael Ehret 35
- 2 Kundenorientierte Analyse von Leistungen auf Basis
der Prozeßkostenrechnung
Jörg Schweikart 71
- 3 Nutzungsprozesse der Telekommunikation und die Positionierung
neuer Leistungsangebote – Ein Pilotprojekt in der Wohnungswirtschaft
Michael Ehret · Wolfram Leitsmann · Stephen A. Rieker 103

Teil C Kommunikation zwischen Anbieter und Nachfrager

- 1 Prozeßorientiertes Kommunikationsmanagement (ProKom)
Frank Jacob · Olaf Plötner 121
- 2 Frontloading in der Entwicklung – Prozeßbezogene Zusammenarbeit
bei Systemlieferungen
Andreas Feige · Heiko Wolters 141

Teil D Anbieterprozesse

- 1 Kundenorientierte Prozeßoptimierung – Der Schlüssel zum Erfolg
Beate Dahlke 163
- 2 Blueprinting - eine Methode zur Analyse und Gestaltung von Prozessen
Renate Allert · Sabine Fließ 193
- 3 Prozeßkostenrechnung im Technischen Vertrieb
Andreas Marra · Jörg Schweikart 213

- Stichwortverzeichnis 233