

---

# Inhaltsverzeichnis

## **Teil A Grundlagen des Prozeßmanagements**

1	Prozeßmanagement im Technischen Vertrieb <i>Michael Kleinaltenkamp</i> .....	3
---	---	---

## **Teil B Kundenprozesse**

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

## **Teil C Kommunikation zwischen Anbieter und Nachfrager**

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

## **Teil D Anbieterprozesse**

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

Stichwortverzeichnis .....	233
----------------------------	-----