
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
----------------------------	-----