

Prozessmanagement

- 2 **Cartoon**
- 3 **Editorial**
- 4 **Einwurf** von Nicolas Bissantz
- 5 Tobias Bucher, Robert Winter
Geschäftsprozessmanagement – Einsatz, Weiterentwicklung und Anpassungsmöglichkeiten aus Methodiksicht
- 17 Frank Hogrebe, Markus Nüttgens
Business Process Maturity Model (BPMM): Konzeption, Anwendung und Nutzenpotenziale
- 26 Susanne Robra-Bissantz, Bernhard Rumpel, Patrick Helmholz, Elena Kozlowski, Dirk Reiß, Silke Siegel
Software Engineering serviceorientierter Prozesse
- 35 Andreas Gadatsch
Integriertes Geschäftsprozess- und Workflow-Management – Konzeption, Rollen und organisatorische Einbindung
- 43 Kerstin Gerke, Gerrit Tamm
Qualitätsmanagement zur Steuerung von IT-Prozessen auf der Basis von Referenzmodellen und Process Mining
- 52 Werner Schmidt, Albert Fleischmann, Oliver Gilbert
Subjektorientiertes Geschäftsprozessmanagement
- 63 Christine Arend-Fuchs, Peter Bielert
»Ready for Value chain competition« – Neue Geschäftsmodelle durch Prozessintegration
- 71 Carsta Heger, Ursula Rehle, Christoph Prackwieser
Prozessmanagement in Zeiten organisatorischer und technologischer Veränderungen – Erfahrungsbericht eines Versicherers
- 80 Volker Nissen, Osman Bayraktar
Informationsmanagement bei Kundenbeschwerden
- 90 Bernd Hilgarth, Jörg Purucker, Harald Mayer, Florian Göldner
ProcessSharePoint® – ein Praxisbericht zur Lösung des Last-Mile-Problems in der Prozessimplementierung
- 117 **Glossar**

Weitere Themen

- 100 Gernot Gräfe, Christian Maaß
Sechs Thesen zum Social Bookmarking
- 108 Torsten Brendel, Torsten Stein
RFID in der Krankenhauslogistik

Rubriken

- 119 **Notizen**
- 120 **Bücher**
- 123 **Vorschau**
- 125 **Stichwortverzeichnis**
- 128 **Impressum**