

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
---------------	---

Erster Teil

Customer Integration – eine neue Managementkonzeption

<i>Michael Kleinaltenkamp</i> Customer Integration – Kundenintegration als Leitbild für das Business-to-Business-Marketing	13
<i>Sabine Fließ und Frank Jacob</i> Customer Integration – Was ändert sich im Marketing?	25

Zweiter Teil

Erfolgsfaktoren der Customer Integration

<i>Wulff Plinke</i> Kundenorientierung als Voraussetzung der Customer Integration	41
<i>Bernd Günter</i> Kundenanalyse und Kundenzufriedenheit als Grundlage der Customer Integration	57
<i>Werner H. Engelhardt</i> Effiziente Customer Integration im industriellen Service Management	73
<i>Sabine Fließ</i> Prozebevidenz als Erfolgsfaktor der Kundenintegration	91
<i>Olaf Plötner und Frank Jacob</i> Customer Integration und Kundenvertrauen	105

Dritter Teil

Konzepte der Customer Integration

<i>Klaus Pfeifer</i>	
Praktische Ansatzpunkte der Customer Integration auf Basis der Kundenorientierung.....	123 x
<i>Thomas Schildhauer</i>	
Borderless Organization – Instrument der Customer Integration am Beispiel der Lufthansa Systems Berlin GmbH	137
<i>Hans-Gerd Servatius</i>	
Verschmelzung von Kunden- und Anbieterprozessen durch Systemführerschaft.....	149
<i>Werner Burghard und Michael Kleinaltenkamp</i>	
Standardisierung und Individualisierung – Gestaltung der Schnittstelle zum Kunden.....	163 x
<i>Beate Dahlke und Rudolf Kergäßner</i>	
Customer Integration und die Gestaltung von Geschäftsbeziehungen	177
<i>Frank Jacob</i>	
Business Reengineering und Customer Integration.....	193 x
<i>Michael Ehret und Andreas Glogowsky</i>	
Customer Integration im industriellen Dienstleistungsmanagement	203

Vierter Teil

Instrumente der Customer Integration

Margit Meyer

Kooperation mit Kunden – Theorie und Organisation
von strategischen Netzwerkarangements..... 221~~X~~

~~X~~ *Heiko Wolters*
Auswirkungen der Systembeschaffung für die Customer Integration
aus Sicht von Zulieferunternehmen der Automobilindustrie..... 233

~~X~~ *Bernd Günter und Oliver Huber*
Beschwerdemanagement als Instrument der Customer Integration..... 245

Rolf Weiber und Rolf Varnholt
Informationstechnik und Geschäftsprozeßorganisation
als Instrumente zur Customer Integration..... 259~~X~~

~~X~~ *Helmut Schulte*
Customer Integration bei der Entwicklung, Akquisition und Durchführung
technischer Dienstleistungen 275

~~X~~ *Wolfgang Beitz*
Customer Integration im Entwicklungs- und Konstruktionsprozeß 285 ~~X~~