

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

Klaus Pfeifer

Praktische Ansatzpunkte der Customer Integration
auf Basis der Kundenorientierung..... 123 x

Thomas Schildhauer

Borderless Organization – Instrument der Customer Integration
am Beispiel der Lufthansa Systems Berlin GmbH 137

Hans-Gerd Servatius

Verschmelzung von Kunden- und Anbieterprozessen durch Systemführerschaft..... 149

Werner Burghard und Michael Kleinaltenkamp

Standardisierung und Individualisierung –
Gestaltung der Schnittstelle zum Kunden..... 163 x

Beate Dahlke und Rudolf Kergäßner

Customer Integration und die Gestaltung von Geschäftsbeziehungen 177

Frank Jacob

Business Reengineering und Customer Integration..... 193 x

Michael Ehret und Andreas Glogowsky

Customer Integration im industriellen Dienstleistungsmanagement 203

Vierter Teil

Instrumente der Customer Integration

	<i>Margit Meyer</i> Kooperation mit Kunden – Theorie und Organisation von strategischen Netzwerkarangements.....	221	X
X	<i>Heiko Wolters</i> Auswirkungen der Systembeschaffung für die Customer Integration aus Sicht von Zulieferunternehmen der Automobilindustrie.....	233	
X	<i>Bernd Günter und Oliver Huber</i> Beschwerdemanagement als Instrument der Customer Integration.....	245	
	<i>Rolf Weiber und Rolf Varnholt</i> Informationstechnik und Geschäftsprozeßorganisation als Instrumente zur Customer Integration.....	259	X
X	<i>Helmut Schulte</i> Customer Integration bei der Entwicklung, Akquisition und Durchführung technischer Dienstleistungen	275	
X	<i>Wolfgang Beitz</i> Customer Integration im Entwicklungs- und Konstruktionsprozeß	285	X X