

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	7
<b>Einleitung</b> .....	9
<b>Kapitel 1:</b> ... wie wir es immer gemacht haben .....	13
<b>Kapitel 2:</b> Human Resources .....	21
<b>Kapitel 3:</b> IT .....	47
<b>Kapitel 4:</b> Organisation .....	65
<b>Kapitel 5:</b> Customer Service .....	85
<b>Kapitel 6:</b> Marketing & Sales .....	103
<b>Kapitel 7:</b> Produktion und Forschung & Entwicklung .....	125
<b>Kapitel 8:</b> Aufbruch in die neue Welt des Arbeitens .....	143
<b>Dank</b> .....	187
<b>Weiterführende Ressourcen</b> .....	189
<b>Die Autoren</b> .....	191