

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort</b> .....	<b>5</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>7</b>
<b>I. Implementierung einer kundenorientierten Unternehmensführung</b> .....	<b>13</b>
1. Erfolgsfaktor Kundenorientierung .....	15
2. Grundlagen einer kundenorientierten Unternehmensführung .....	20
2.1 Konzeptionalisierung der Kundenorientierung .....	20
2.2 Kundenorientierte Unternehmensführung .....	22
3. Barrieren der externen Kundenorientierung .....	23
4. Konzept der Internen Kundenorientierung .....	26
5. Prozess der kundenorientierten Unternehmensführung .....	29
6. Bezugsrahmen der Internen Kundenorientierung .....	31
<b>II. Kundenorientierte Unternehmensstrukturen</b> .....	<b>35</b>
1. Erscheinungsformen kundenorientierter Unternehmensstrukturen .....	37
2. Externe Ziele von kundenorientierten Unternehmensstrukturen .....	39
3. Interne Anforderungen an kundenorientierte Unternehmensstrukturen .....	41
3.1 Spezialisierung .....	42
3.2 Koordination .....	43
3.3 Konfiguration .....	44
3.4 Entscheidungsdelegation .....	44
3.5 Formalisierung .....	45
4. Gestaltung von kundenorientierten Unternehmensstrukturen .....	48
4.1 Gestaltung einer kundenorientierten Aufbauorganisation .....	48
4.1.1 Funktionalorganisation .....	48
4.1.2 Objektorientierte Organisationsformen .....	51
4.1.3 Matrixorganisation .....	55
4.1.4 Netzwerkorganisation .....	58
4.1.5 Virtuelle Unternehmen .....	61
4.1.6 Koordinationsinstrumente .....	65
4.2 Gestaltung einer kundenorientierten Ablauf-/Prozessorganisation .....	72
4.2.1 Prozessorientierte Organisationsgestaltung .....	73
4.2.2 Schnittstellenmanagement .....	79

<b>III. Kundenorientierte Unternehmenssysteme</b> .....	<b>87</b>
1. Bausteine von kundenorientierten Unternehmenssystemen .....	89
2. Kundenorientierte Informationssysteme .....	92
2.1 Erscheinungsformen kundenorientierter Informationssysteme .....	92
2.2 Externe Ziele von kundenorientierten Informationssystemen .....	98
2.3 Interne Anforderungen an kundenorientierte Informationssysteme ....	100
2.4 Gestaltung kundenorientierter Informationssysteme .....	102
2.4.1 Defizite in der Praxis .....	102
2.4.2 Customer Database Management als Grundlage von kundenorientierten Informationssystemen.....	103
2.4.3 Kundenorientierte Informationssysteme für den analytischen Einsatz.....	109
2.4.4 Kundenorientierte Informationssysteme für den operativen Einsatz.....	114
2.4.5 Kundenorientierte Informationssysteme für den kommunikativen Einsatz.....	115
2.5 Überwindung von Akzeptanzbarrieren.....	117
3. Kundenorientierte Kommunikationssysteme .....	120
3.1 Erscheinungsformen kundenorientierter Kommunikationssysteme ....	120
3.2 Externe Ziele von kundenorientierten Kommunikationssystemen.....	123
3.3 Interne Anforderungen an kundenorientierte Kommunikationssysteme.....	128
3.4 Gestaltung von kundenorientierten Kommunikationssystemen .....	129
3.4.1 Extern-orientierte Kommunikationssysteme .....	129
3.4.2 Intern-orientierte Kommunikationssysteme .....	136
4. Kundenorientierte Steuerungssysteme .....	147
4.1 Erscheinungsformen von kundenorientierten Steuerungssystemen....	147
4.2 Externe Ziele von kundenorientierten Steuerungssystemen.....	147
4.3 Interne Anforderungen an kundenorientierte Steuerungssysteme .....	149
4.4 Gestaltung von kundenorientierten Steuerungssystemen .....	151
4.4.1 Qualitätsmanagement.....	151
4.4.2 Beschwerdemanagement .....	165
4.4.3 Kundenbindungsmanagement.....	179
4.4.4 Customer Value Management .....	192
5. Kundenorientierte Personalmanagementsysteme .....	202
5.1 Erscheinungsformen von kundenorientierten Personalmanagementsystemen .....	202
5.2 Externe Ziele von kundenorientierten Personalmanagementsystemen .....	205
5.3 Interne Anforderungen an kundenorientierte Personalmanagementsysteme .....	206

5.4 Gestaltung kundenorientierter Personalmanagementsysteme.....	208
5.4.1 Personalgewinnung.....	209
5.4.2 Personalentwicklung.....	213
5.4.3 Anreiz- und Vergütungssysteme.....	221
<b>IV. Kundenorientierte Unternehmenskultur.....</b>	<b>229</b>
1. Erscheinungsformen einer kundenorientierten Kultur.....	232
2. Externe Ziele einer kundenorientierten Unternehmenskultur.....	234
3. Interne Anforderungen an eine kundenorientierte Unternehmenskultur.....	235
4. Gestaltung der kundenorientierten Unternehmenskultur.....	236
4.1 Individuelle Perspektive.....	237
4.2 Gruppenebene.....	242
4.3 Unternehmensebene.....	245
<b>V. Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>255</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>265</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>279</b>