

Kundenbindung und Kundenintegration mit IT

Volker Nissen, Mathias Petsch

Vorwort der Workshop-Leitung	492
<i>Hajo Hippner, Wolfgang Leußner, Denise Rühl, Klaus D. Wilde</i> Optimierung der Kundenansprache und Kampagnenzielgruppen im Kampagnen-Management	494; 3775–89
<i>Henrik Brocke, Falk Uebernickel, Walter Brenner</i> Kundenorientierung in der IT-Service-Produktisierung - ein Datenmodell zur Leistungsbeschreibung	495; 3790–04
<i>Holger Hoffmann, Jens Fähling, Jan Marco Leimeister, Helmut Krcmar</i> Kundenintegration in die Innovationsprozesse bei hybriden Produkten – eine Bestandsaufnahme	496; 3805–19
<i>Anne Dohmen, Diana Heckl, Jürgen Moormann</i> Die kundenzentrierte Bank: Integration von Kunden- und Geschäftsprozessen am Beispiel des Firmenkundengeschäfts	497; 3820–34
<i>Mathias Petsch, Volker Nissen</i> IT-Systeme in der Versicherungswirtschaft auf Basis kundenorientierter Prozesse	498; 3835–49
<i>Osman Bayraktar, Volker Nissen</i> Defizite in der Annahme und Erfassung von Kundenbeschwerden in der Versicherungsbranche	499; 3850–64