

Kundenbindung und Kundenintegration mit IT - Innovative Methoden und Werkzeuge zur Gestaltung von Kundenbindung und Kundenintegration in Dienstleistung, Verwaltung und Industrie

Vorwort

Globaler Wettbewerb und gestiegene Kundenbedürfnisse fordern verstärkte Anstrengungen zur dauerhaften Kundenbindung und Integration der Kunden in die Prozesse von Organisationen. Dazu ist es notwendig, einerseits Informationen über die Kundenbedürfnisse zu erheben und auszuwerten und andererseits Produkte und Geschäftsprozesse besser auf diese auszurichten. Mit Customer Relationship Management (CRM) Systemen haben Unternehmen in jüngster Vergangenheit versucht, zumindest den Bedarf an Informationen über Kunden zu decken. Notwendig ist aber ein ganzheitlicher Ansatz, der über die Prozessgestaltung und Integration der Kunden in die eigenen Unternehmensprozesse sowie ein umfassendes Informationsmanagement gewährleistet, dass Änderungen der Kundenbedürfnisse möglichst proaktiv mitgestaltet und zeitnah in Produkte und Prozessanpassungen umgesetzt werden.

Der Workshop bietet eine Plattform, neueste Entwicklungen auf diesem Gebiet vorzustellen und zu diskutieren. Hierzu gehören neben CRM-Systemen und Ansätzen der IT-gestützten Kundenbindung auch Lösungen für das Customer Lifecycle Management mit Hilfe von IT-Systemen.

Alle Einreichungen wurden von zwei Mitgliedern des Programmkomitees doppelt blind begutachtet und im Ergebnis sechs Beiträge (Annahmequote 67%) ausgewählt, die sich dieser Thematik widmen. So untersucht der Aufsatz *Methoden und Werkzeuge für die Kundenintegration in den Innovationsprozess hybrider Produkte – eine Bestandsaufnahme* (Holger Hoffmann, Jens Fähling, Jan Marco Leimeister, Helmut Krcmar – TU München, Universität Kassel) Vorgehensmodelle zur Integration des Kunden in den Innovationsprozess hybrider Dienstleistungen.

Im Aufsatz *Kundenorientierung in der IT-Service-Produktisierung: Ausgestaltungsrichtlinien und Datenmodell* (Henrik Brocke, Falk Uebernickel, Walter Brenner - Universität St.Gallen) wird ein Ansatz beschrieben, der es erlaubt, IT-Dienstleistungen standardisiert in Produktkatalogen zu beschreiben und diese trotz der Standardisierung im hohen Maß für die Kunden individualisierbar zu gestalten.

Der *Optimierung der Kundenansprache und Kampagnenzielgruppen im Kampagnen-Management* widmet sich der Beitrag von Hajo Hippner, Wolfgang Leußner, Denise Rühl, Klaus D. Wilde - Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt. Hierbei wird ein simultaner Planungsansatz vorgestellt, der im Rahmen des Kampagnenmanagements die Zuordnung der Kunden zu einer Zielgruppe und folgend zu bestimmten Kampagnen bzw. die Auswahl von Kampagnen zu spezifischen Kunden unterstützt.

Der Beitrag *Die kundenzentrierte Bank: Integration von Kunden- und Geschäftsprozessen am Beispiel des Firmenkundengeschäfts* (Anne Dohmen, Diana Heckl, Jürgen Moormann - Frankfurt School of Finance & Management) setzt sich mit dem Ziel der stärkeren Kundenorientierung durch die Gestaltung der Geschäftsprozesse einer Bank, ausgerichtet an den Prozessen der Firmenkunden auseinander. Hierzu wird ein IT-gestütztes Prozessportal beschrieben, welches die Integration der Prozesse von Bank und Kunden durch die Darstellung und das Angebot von Leistungsbündeln unterstützt.

Durch Osman Bayraktar und Volker Nissen – Technische Universität Ilmenau werden im Aufsatz *Defizite in der Annahme und Erfassung von Kundenbeschwerden in der Versicherungsbranche* anhand einer empirischen Studie aktuelle Defizite in der Annahme und Erfassung von Kundenbeschwerden am Beispiel des Schweizer Versicherungssektors aufgezeigt und Hinweise auf mögliche Verbesserungspotenziale gegeben.

Im Papier *IT-Systeme in der Versicherungswirtschaft auf Basis kundenorientierter Prozesse* (Mathias Petsch, Volker Nissen - Technische Universität Ilmenau) wird ein Soll-Modell für einen Kundenführungsprozess in der Versicherungswirtschaft vorgestellt, der einerseits eine stärkere prozessorientierte Kundenausrichtung von Versicherungsunternehmen unterstützt und andererseits, durch Abbildung der Informationsflüsse zwischen den Prozessen, die prozessorientierte Gestaltung durch ein verbessertes Informationsmanagement begleitet.

Die Organisatoren des Workshops möchten ihren besonderen Dank gegenüber den Autoren der Beiträge und den Mitgliedern des Programmkomitees für deren persönlichen Einsatz und den reibungslosen terminlichen Ablauf ausdrücken.

Ilmenau, Juli 2009

Prof. Dr. Volker Nissen, Dr. Mathias Petsch

Programmkomitee

Prof. Dr. Manfred Bruhn, Universität Basel
Dr. Thomas Deelmann, Deutsche Telekom AG, Bonn
Prof. Dr. Katja Gelbrich, TU Ilmenau
Dr. Thomas Greutmann, syskoplan AG
Dr. Carsten Jörns, IDS Scheer AG, Saarbrücken
Torsten Krüger, simple fact AG, Nürnberg
Prof. Dr. Anton Meyer, LMU München
Prof. Dr. Volker Nissen, TU Ilmenau
Prof. Dr. Andreas Otto, Universität Regensburg
Dr. Mathias Petsch, TU Ilmenau
Prof. Dr. Frank Piller, RWTH Aachen
Prof. Dr. Herrad Schmidt, Universität Siegen
Prof. Dr. Rainer Souren, TU Ilmenau
Prof. Dr. Florian von Wangenheim, TU München
Prof. Dr. Klaus D. Wilde, Universität Eichstätt-Ingolstadt