

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1 Einleitung: Kundenzufriedenheit im IT-Outsourcing – Das Optimum realisieren | 1 |
| Ferri Abolhassan | |
| Teil I Kundenzufriedenheit im IT-Outsourcing | |
| 2 Quo vadis Kunde? Kundenzufriedenheit im Outsourcing – innovative Entwicklungen bis 2020 | 9 |
| Andreas Zilch | |
| 3 Der Kunde als Partner – höhere Kundenzufriedenheit durch kooperatives Zusammenarbeitsmodell | 21 |
| Thomas Henke | |
| 4 Kundenbeziehungen nachhaltig pflegen – Messung und Optimierung von Zufriedenheit und Loyalität | 31 |
| Marco Dubanowski | |
| Teil II Deep Dive – Kundenzufriedenheit | |
| 5 Continuous Improvement – Qualität optimieren und Kundenzufriedenheit garantieren | 41 |
| Stephan Kasulke | |
| 6 Kundenzufriedenheit langfristig sicherstellen | 53 |
| Stefan Bucher | |
| 7 Höchstes Niveau auf allen Ebenen – Qualitätssicherung durch Supplier Management | 61 |
| Marco Dubanowski | |

Teil III Branchen & Technik

| | |
|--|-----------|
| 8 Große Kunden, große Herausforderungen? Kundenzufriedenheit beginnt beim Vertriebsprozess | 73 |
| Rolf-Jochen Müller-Bruverius | |
| 9 Auch morgen noch erfolgreich sein – mit dem Customer Dashboard die eigene Leistungsfähigkeit für alle Kunden einheitlich und transparent messbar machen | 83 |
| Philipp Steffen | |
| 10 Kunden Sicherheit geben – zuverlässiges und sicheres Cloud Computing | 91 |
| Jörn Kellermann | |

Teil IV Internationales Kundenmanagement

| | |
|---|------------|
| 11 Andere Länder, andere Anforderungen? – Servicequalität weltweit sicherstellen | 107 |
| Jens Rüster | |
| 12 Outsourcing auf dem amerikanischen Kontinent – eine Alternative zu Indien und China | 115 |
| Karsten Kollat und Wolfgang Kemna | |
| 13 Vielfalt als Chance begreifen – 11 Punkte, an die IT-Service-Provider denken sollten, wenn sie in der APAC-Region erfolgreich sein möchten | 125 |
| Graham Marr | |

Teil V Kundenzufriedenheit in der Praxis

| | |
|---|------------|
| 14 Kundenzufriedenheit braucht mehr als ein funktionsfähiges Produkt – Case Study „Gemeinsame Entwicklung einer Lösung für das Ground Handling am Flughafen“ | 137 |
| Stefan Würdig | |
| 15 Outsourcing – ohne Vertrauen geht es nicht | 147 |
| Johan du Plessis | |

Teil VI Fazit und Ausblick

| | |
|------------------------------------|------------|
| 16 Fazit und Ausblick | 159 |
| Ferri Abolhassan | |