

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