

# Kundennähe durch moderne Informationstechnologien

Herausgegeben von  
Prof. Dr. Erich Frese, Werner Maly

 **Verlagsgruppe Handelsblatt·Düsseldorf·Frankfurt**

# Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort .....	V
Prof. Dr. ERICH FRESE, Organisationsseminar der Universität zu Köln/Dr. AXEL v. WERDER, wissenschaftlicher Angestellter am Organisationsseminar der Universität zu Köln: Kundenorientierung als organisatorische Gestaltungsoption der Informationstechnologie .....	1
HORST HILT, Leiter der Abteilung DV/Org – BP oiltech, Deutsche BP AG, Hamburg/HARTMUT SCHWABE, Leiter des Bereichs Informationssysteme und Organisation, Deutsche BP AG, Hamburg: Der Einsatz der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien bei der Deutschen BP AG .....	27
REINHARD TERRAHE, Abteilungsdirektor, Colonia Versicherung AG, Köln: Kundenorientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien bei der Colonia Versicherung AG .....	35
MANFRED SCHWEITZER, Direktor Konzernstab Organisation, Dresdner Bank AG, Frankfurt: Kundennähe durch Electronic Banking bei der Dresdner Bank AG ...	57
Dr. HEINZ HUGO HILLERS, ICO Gesellschaft für Industrie-Cooperation m. b. H., Haan: Kundennähe durch Informationstechnologie bei der ICO Gesellschaft für Industrie-Cooperation m.b.H. ....	67
RAGNAR NILSSON, Direktor Organisation und Informationstechnik, Klöckner-Humboldt-Deutz AG, Köln/LOTHAR GRAPATIN, Leiter Entwicklung kommerzielle/administrative Systeme, Klöckner-Humboldt-Deutz AG, Köln: Kundenorientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien bei KHD .....	77
Dr. ERNST ADRIAN VON DÖRNBERG, Leiter der Hauptabteilung Konzernorganisation, Deutsche Lufthansa AG, Köln: Kundenorientierung bei der Deutsche Lufthansa AG .....	89

Dr. HANS-WILLI HEUSNER, Leiter der Abteilung Betriebswirtschaft, Mannesmann AG, Düsseldorf: Kundenorientierung durch Informations- und Kommunikationstechnologien der Mannesmann Handel AG .....	111
Dr. EDGAR ERNST, Direktor Unternehmensstrategie, Großversandhaus Quelle, Gustav Schickedanz KG, Fürth: Moderne Informationstechnologie im Versandhandel der Quelle – Kundennahe Konzepte und organisatorische Konsequenzen .....	125
WERNER MALY, Mitglied des Vorstands der Siemens AG, Erlangen/Hans Frank, Abteilungsleiter Organisation und Datenverarbeitung, Bereich Medizinische Technik der Siemens AG, Erlangen: Kundennähe durch Informationstechnologie – Erfahrungen im Bereich Medizinische Technik der Siemens AG .....	139
UWE BENTHIEN, Abteilungsleiter CCGD, Deutsche Unilever GmbH, Hamburg: Kundenorientierung bei der Deutsche Unilever GmbH ....	151
Dr. AXEL v. WERDER, wissenschaftlicher Angestellter am Organisationsseminar der Universität zu Köln/Prof. Dr. HANS GEORG GEMÜNDEN, Leiter des Instituts für Angewandte Betriebswirtschaftslehre und Unternehmensführung der Universität (TH) Karlsruhe: Kundennähe und Informationstechnologie – Zusammenfassende Würdigung der Unternehmungsberichte .....	167
Mitglieder des Arbeitskreises „Organisation“ der Schmalenbach-Gesellschaft/Deutsche Gesellschaft für Betriebswirtschaft e. V. ....	191