

Werner Jammerneegg  
Peter Kischka

Herausgeber

# Kundenorientierte Prozessverbesserungen

Konzepte und Fallstudien

Mit 73 Abbildungen  
und 29 Tabellen



Springer

# Inhaltsübersicht

<b>Einleitung</b> <i>(Jammernegg/Kischka)</i>	<b>1</b>
<b>Teil A Ein Vorgangsmodell für kundenorientierte Prozessverbesserungen</b>	
<b>Kapitel 1</b> Regelkreis zur Bestimmung kundenorientierter Innovationen <i>(Jammernegg/Kischka)</i>	7
<b>Kapitel 2</b> Kundenzufriedenheit messen und beurteilen <i>(Dahnke/Reiner)</i>	33
<b>Kapitel 3</b> Identifizierung von Schlüsselprozessen <i>(Lehmann/Reiner)</i>	63
<b>Kapitel 4</b> Ableitung und Bewertung von Handlungsalternativen <i>(Jammernegg/Reiner)</i>	97
<b>Teil B Fallstudien</b>	
<b>Kapitel 5</b> Empirische Erfassung des Regelkreises <i>(Dahnke)</i>	123
<b>Kapitel 6</b> Fallstudie: Ein Unternehmen der Eisen- und Stahlverarbeitenden Industrie <i>(Lehmann/Novak)</i>	147

<b>Kapitel 7</b>	Fallstudie: Ein Unternehmen der Textilindustrie ( <i>Hufnagl/Reiner</i> )	177
<b>Kapitel 8</b>	Vergleich von Kundenzufriedenheit und Kundenanforderungen in einem Unternehmen der Dienstleistungsbranche ( <i>Dahnke/Lehmann</i> )	211
<b>Kapitel 9</b>	Vergleich von Kundenzufriedenheit und Kundenanforderungen in einem Unternehmen der Konsumgüterindustrie ( <i>Lehmann</i> )	227
<b>Kapitel 10</b>	Ableitung und Bewertung von Handlungsalternativen in einem Unternehmen der Elektroindustrie ( <i>Jammernegg/Reiner</i> )	237
<b>Literaturverzeichnis</b>		249
<b>Autorenverzeichnis</b>		259
<b>Stichwortverzeichnis</b>		261