



- 2 **Cartoon**
- 3 **Editorial**
- 5 **Einwurf** von Michael Merz
- 7 Kai Riemer
**Konzepte des Beziehungsmanagements
am Beispiel von Supplier und Customer
Relationships**
- 21 Stefan Sackmann, Dennis Kundisch,
Markus Ruch
**CRM, Kundenbewertung und Risk-Return-
Steuerung im betrieblichen Einsatz**
- 32 Gregor Zellner
**Identifizierung und Gestaltung neuer
CRM-Prozesse**
- 42 Clement Mengue
- **Referenzmodell für das
Relationship Banking**
- 53 Konrad Walser, Thomas Myrach,
Marin Gimpert
**CRM-Prozess-Outsourcing in der
Telekommunikationsindustrie**
- 63 Christian Schieder, Markus Frye
Analytisches CRM in der Energiewirtschaft
- 74 Jörg Becker, Christian Heitmann,
Ralf Knackstedt
**Analyse der IT-Unterstützung des
Supplier Relationship Management**
- 87 Tobias Mettler, Peter Rohner
**Supplier Relationship Management
im Krankenhaus**
- 96 Bernd Simon, Ralph Ostertag,
Roland Machal, Philip Weihs
**Qualifizierung von Lieferanten über
E-Learning- ein Pilotprojekt der Daimler AG**
- 116! **Glossar**

tWeitere-Themen:

- 105 Claudia Thonabauer, Daniela Mayr
**Gender Mainstreaming in der
Wirtschaftsinformatik**

Rubriken

- 120 **Notizen**
- 122 **Bücher**
- 125 **Vorschau**
- 127 **Stichwortverzeichnis**
- 128 **Impressum**