

Inhalt

Vorwort	7
<i>Hans-Jörg Bullinger, Ralf Reichwald</i>	
Teil 1: Erfolgsfaktoren im Customer Care Management	11
Customer Care Excellence – Mit Benchmarking zum Erfolg	13
<i>Roland Meier</i>	
Customer Care – Ein Leitfaden für die effiziente Umsetzung	39
<i>Frank T. Piller</i>	
The future of technology in Call Centers and Customer Care Centers . . .	65
<i>Mike Trotter</i>	
Teil 2: Best Practices – USA und Deutschland	75
Echte Kundenorientierung – Lands' End	77
<i>Christian Blümelhuber, Roland Meier, Mark Specht</i>	
Durch kundenorientierte Organisationsstrategien erfolgreich – HVB Direkt	93
<i>Barbara Happel</i>	
Serviceorientierte Kundensegmentierung und langfristige Mitarbeiterbindung – Charles Schwab	113
<i>Wolf Engelbach</i>	
Full Customer Care durch integriertes eCRM – People Support	125
<i>Ingo Deking</i>	
Balanced Scorecard als Steuerungsinstrument – Direkt Anlage Bank . . .	161
<i>Daniela Kudernatsch</i>	
Cutting time. Der Umgang mit der Zeit des Kunden – Makino	177
<i>Thomas Barankay</i>	

Teil 3: Perspektiven für das Customer Care Management 189

Customer Care Management in Deutschland – Eine empirische
Erhebung 191
Hagen J. Sexauer

Amerikanische und deutsche Customer Care Center im Vergleich 217
Wolf Engelbach

Die Herausgeber und Autoren 233