

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
I. Best Practice im Marketing- und Vertriebscontrolling	
I.I Erfolgsfaktoren der Vertriebssteuerung	
<i>Reinhold Mayer</i>	
Erfolgsmuster für die kunden- und marktorientierte Neuausrichtung von Strukturen und Prozessen	3
<i>Helmut Ahr/Werner Stegmüller/Marcus Niebudek</i>	
Sales Excellence: Erfolgsfaktoren einer erfolgreichen Vertriebssteuerung	15
<i>Michael Gross</i>	
Unternehmen als Marke führen – Brand Pilot als dynamisches Instrument der Unternehmensführung	29
<i>Joachim Alexander Ludwig</i>	
Zusammenwirken von Risikomanagement und Vertriebscontrolling im internationalen Großanlagenbau	39
<i>Michael Mader</i>	
Methoden der Vertriebssteuerung zur Unterstützung der Qualitätsführerschaft ..	53
<i>Uwe Michel/Roland Matuschke</i>	
Beiträge des Controlling zur Markt- und Kundenorientierung – Aktuelle Ergebnisse aus dem CFO-Panel	65
I.II Kundenfokus im Rechnungswesen	
<i>Tobias Müller</i>	
Integrierte Kundennutzenorientierung und Product Value Management bei RECARO	77
<i>Marcus Riecks</i>	
Kalkulation und Monitoring von Sales-Budgets für den Außendienst.....	87
<i>Matthias Klar/Mischa Seiter/Christian Gille</i>	
Kundenorientierte Kalkulation von industriellen Dienstleistungen.....	95

Zaid el-Mogaddedi
Grundlagen des Islamic Banking 105

I.III IT-Unterstützung für die Vertriebssteuerung

Oliver Seidl/Ralf Sauter
Ausbau der Premiumpositionierung durch CRM 119

Ksenia Spashchanskaya/Annika Herrmann
Business Intelligence im Vertriebscontrolling 133

II. Best Practice der Kundenorientierung im öffentlichen Bereich

II.I Kundenorientierung: Der Bürger als Kunde

Sönke E. Schulz
Kundenorientierung in der öffentlichen Verwaltung – Paradigmenwechsel
durch die EU-Dienstleistungsrichtlinie? 149

Christoph Baron
Der Bürger als Kennzahl – Benchmarking für transformatives eGovernment..... 165

Udo Rienaß
ServiceStadt Berlin – Mehr Service, bessere Qualität 175

Ulrich Keilmann
Die kommunalfreundliche Ausgestaltung der Konjunkturprogramme
in Hessen 187

II.II Felder der Kundenorientierung im öffentlichen Bereich

Harro Wist
Aufbau und Wirkungen empfängerorientierter Controllingberichte
in einem großen Bundesressort..... 197

Karl Heinrich Schäfer/Maren Krömmelbein/Andrea Leydecker
Kundenorientierung bei E-Government – Prüfung von Projektmanagement
und -controlling durch den Hessischen Rechnungshof..... 207

Dieter Kaufmann
Aspekte und Beispiele in der Entwicklung zu einer kundenorientierten
Hochschulsteuerung am Beispiel der Universität Ulm..... 217

<i>Thomas Lindner/Ralph Becker</i>	
Integriertes Campus Management erfolgreich einführen	235
<i>Manfred J. Senden/Johannes Dworschak/Nils Gamm/Carsten Schwab</i>	
Schwerpunktzielvereinbarung im DLR	253
<i>Hans-Werner Cieslik</i>	
Kundenorientierung in einer gemeinnützigen Stiftung.....	271
Autorenverzeichnis	279