

CKM-Berichte der Hochschule der Medien  
Herausgeber: Holger Nohr-Alexander W. Roos

Holger Nohr  
Alexander W. Roos  
(Herausgeber)

# Customer Knowledge Management

Aspekte des Managements von  
Kundenwissen

*m* UNIVERSITÄT  
\*\* LIECHTENSTEIN  
Sibliothek

Logos Verlag

Berlin

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	7
Customer Knowledge Management (CKM) - Ein Forschungsprojekt zum Management von Kundenwissen.....	11
Holger Nohr	
Der Kunde als Gegenstand des Wissensmanagements - Bedeutung und Verwendungsmöglichkeiten von Kundenwissen.....	25
Grazia Patrizia Roccasalvo	
Die Integration von Kundenwissen in den Innovationsprozess.....	67
Tobias Pohl	
Business Intelligence - Gegenstand, Ansätze, Technologien ....	101
Sarah Preuschoff	
Auswirkungen von Anreizsystemen im Wissensmanagement.....	127
Petra Bilz	
Kundenorientierte Produktentwicklung einer Non-Profit Organisation auf Basis eines Content Management-Systems.....	165
Melanie Ade	
Wie Unternehmen das Wissen ihrer Kunden nutzen.....	203
Elisabeth Messerschmidt und Jana Richter	
Autorenangaben.....	215