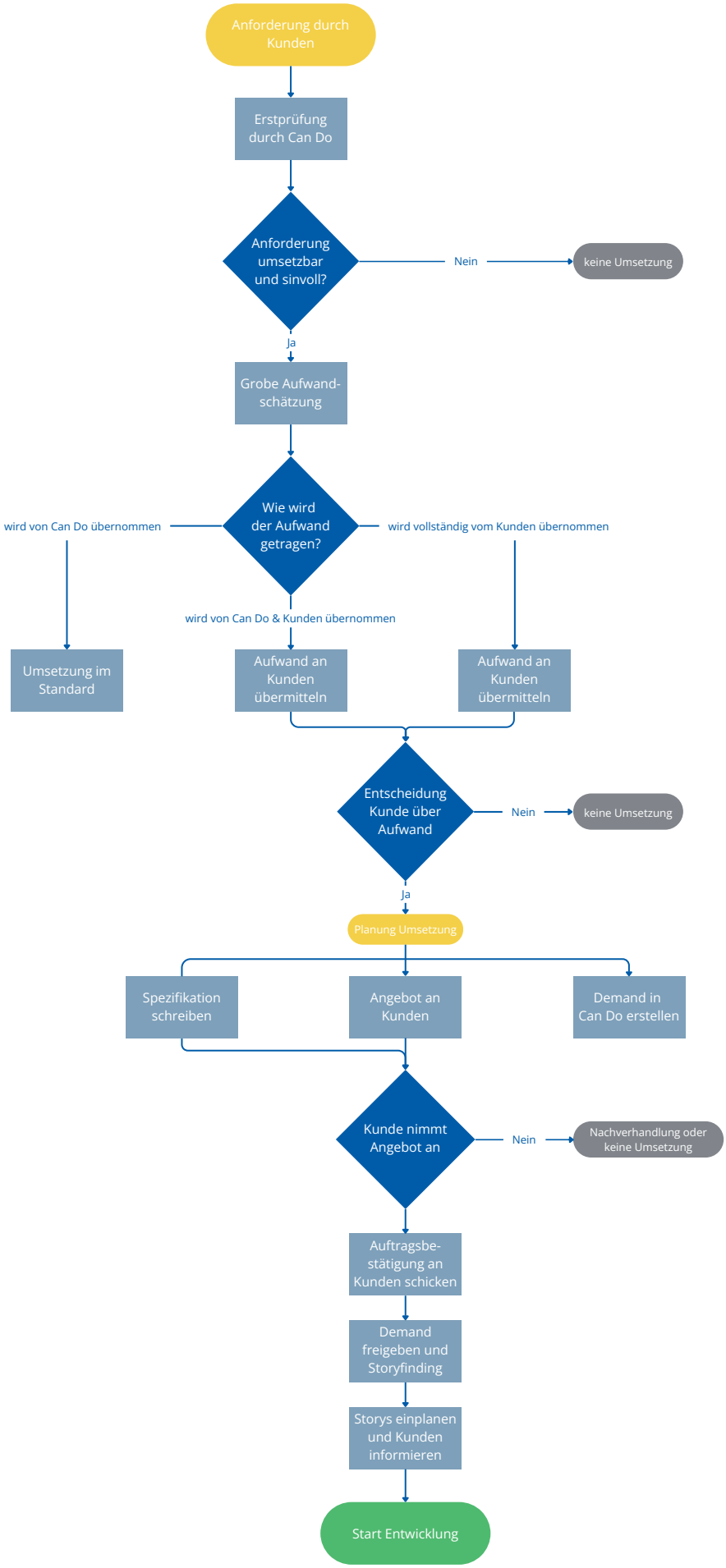KUNDENANFORDERUNG ENTSCHEIDUNGSPROZESS BIS ZUR ENTWICKLUNG