

# Systeme Zur Umsetzung Des Customer Relationship Managements - Nico Koemann

[DOWNLOAD HERE](#)

Das Customer Relationship Management (CRM) ermöglicht es Unternehmen, Kundenbeziehungen individueller und profitabler zu gestalten. Das Ziel sind Wettbewerbsvorteile. In Hinblick auf zunehmend anspruchsvoller, wechselbereiter Kunden tritt die Differenzierung über Produkte und Dienstleistungen immer mehr in den Hintergrund. Stattdessen stellt das Management der Kundenbeziehungen den zentralen Erfolgsfaktor des Unternehmens dar. Damit CRM erfolgreich zur Steigerung des Unternehmenserfolgs umgesetzt werden kann, sind nach der Formulierung der strategischen Ziele und der dazu notwendigen kundenorientierten Geschäftsprozesse, CRM-Systeme erforderlich. CRM-Systeme sollen die Mitarbeiter bei der Abwicklung kundenbezogener Geschäftsprozesse unterstützen. Diese Abschlussarbeit beschreibt was unter einem CRM System zu verstehen ist und welche Systemklassen bei der Umsetzung unterschieden werden. Von besonderer Bedeutung sind integrative CRM-Systeme. Dem Leser werden Bausteine einer integrativen CRM-Lösung vorgestellt. Hierbei wird gezeigt, wie die einzelnen Bausteine die Mitarbeiter bei der Abwicklung der kundenbezogenen Geschäftsprozesse unterstützen. Bei der Auswahl eines geeigneten CRM-Systems wird ein Unternehmen vor eine Vielzahl von Handlungsalternativen gestellt. Es werden daher Handlungsalternativen (Lösungsvarianten) beschrieben. Da die meisten Unternehmen sich für den Bezug einer Standardlösung bzw. Branchenlösung entscheiden, statt der Erstellung einer eigenen, individuellen Lösung, wird ein praxisbezogenes Vorgehens- und Entscheidungsmodell zur Auswahl eines Systemanbieters thematisiert. Im Kapitel 2 wird dargestellt, was unter einem CRM-System zu verstehen ist, wie sich diese von anderen Unternehmenssystemen abgrenzen lassen und das zwischen selektiven und integrierten CRM-Systemen zu unterscheiden ist. Kapitel 3 beschreibt informationstechnologische Bausteine zur Sammlung und Auswertung kundenbezogener Daten, funktionale Bausteine zur Steuerung und Unterstützung der Unternehmensbereiche Marketing, Vertrieb und Service sowie kommunikative Bausteine zur Unterstützung des medialen Dialogs mit dem Kunden. Das Kapitel 4 befasst sich mit der Auswahl

von CRMSystemen. Unterschieden wird dabei zwischen Standardlösungen, Branchenlösungen und Individuallösungen. [...]Author: Koßmann, Nico Publisher: GRIN Verlag Illustration: N  
Language: GER Title: Systeme zur Umsetzung des Customer Relationship Managements Pages: 00058  
(Encrypted PDF) On Sale: 2005-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638381918 Category: Business & Economics  
: Marketing - General

[DOWNLOAD HERE](#)

### Similar manuals:

[Rothenburg Upon The River Tauber Middle Frankonia Bavaria Germany Business Sign Restaurant Altes Bruhaus](#)

[BRD Germany Bavaria Upper Bavaria Capitol Of Bavaria Odeons Square Hall Of Generals With Lion And The Theatiner Church Towers Of Theatiner Church](#)

[Munich, DEU, 20. May 2005 - Donnersberger Bridge In Munich, On Right Hand Side Is The General Customs Office Visible.](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Rich Businessmen](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Symbolic For Business Men](#)

[Businesspeople And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Symbolic For Right Way In Business](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Businessman And Money](#)

[Symbolic For Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Businessmen And Money](#)

[Ukraine Kiev Place Of Independence Northern Part With Historical Buildings In Sowjet Realism Architecture With Glasdome Of Shopping Center Globus I Businesspeople Tourists Visitors Blue Sky 2004](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand N](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 Near Eremit](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Victory Coach On The Gate Of The General Staff Building To The Big Square](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste](#)

[Montferrand N](#)

[GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Gate From General Staff Building To The Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand Near Eremitage](#)

[White Nights, GUS Russia St. Petersburg 300 Years Old Venice Of The North Big Square With Alexander Columne Built In 1834 By Architect Auguste Montferrand And The Building Of General Staff And The](#)

[White Nights, GUS Russia St Petersburg 300 Years Old Venice Of The North At The Royal Field Memorial For Generalism Alexander Suworow](#)

[Crosswalk With Yellow Car-stop Button And A Businessman Crossing. Paarl - South-Africa](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businessmann Standing In A Papership Made Of Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Businesspeople Looking Through A Loupe On A Papership Made Of Euro Banknote](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Business People Looking Through A Loupe](#)

[Symbolic Business People Under Loupe](#)

[Accumulation Of Inflatable Multicolored Swimming Tires In Business For Beach Accessories.](#)

[Morning Mood In The Brussels City Center To The St. Michels St. Michiels Cathedral. Illuminated Business In A Wilhelminian Style Building Before Cathedral In The Blue Morning Light.](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)

[Business Manager With No Money In His Pocket Is Totally Washed Out](#)