

Customer Relationship Management: Einführung eines CRM-Systems: Projektarbeit für die Fortbildung zum Betriebswirt IHK - Daniel Fritzkowski

[DOWNLOAD HERE](#)

In den 50er und 60er Jahren lag der Schwerpunkt der Unternehmensplanung auf der Planung der funktionalen Abläufe und internen Prozesse. Eine langfristige strategische Ausrichtung und Planung war nicht vorhanden. Der bestehende Verkäufermarkt ermöglichte es den Unternehmen, ihr Produktangebot problemlos abzusetzen. Sie konzentrierten sich auf die Ausweitung der Produktion und die Zuteilung von Ressourcen. Die operative Umsetzung von Maßnahmen zur Befriedigung der enormen Nachfrage stand im Vordergrund. Mit dem Wandel der Märkte vom Verkäufer- zum Käufermarkt wurde es für die Unternehmen notwendig zu planen. Die Produktlebenszyklen wurden aufgrund technischer Innovationen kürzer und die Unternehmen konnten sich nicht mehr allein auf die Planung des Jahresbudgets beschränken. Aus diesem Manko heraus entstand der Trend zur strategischen Planung. Die strategische Planung half zwar Entscheidungen vorzubereiten, aber durch den hohen Zeitaufwand, den die Strategieentwicklung einnahm, scheiterte es an der Umsetzung der Planungskonzepte. Der Strategieentwicklungsprozess verkam zu einer bürokratischen Übung. Durch die Globalisierung und Liberalisierung der Märkte, die neuen technologischen Entwicklungen und die soziokulturellen Veränderungen wurde die Komplexität der Märkte erhöht. In den letzten Jahren wurde, nicht zuletzt als Folge des unternehmensweiten Business-Reengineering sowie eines raschen technologischen Fortschritts, die Bedeutung integrierter Managementinformationssysteme erkannt. Ein begleitender Schritt in diese Richtung war mit Sicherheit die Entstehung und Einführung der ersten Qualitätsmanagement-Systeme Anfang der 80er Jahre. Sie revolutionierten das unternehmerische Denken und Handeln, indem sie ihren Schwerpunkt auf die Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit richteten. Die große Notwendigkeit und Richtigkeit für diesen Schritt lässt sich daran messen, dass dieses Konzept mit der ISO 9000er Reihe einen internationalen Standard erlangt hat. Seit 1997 spricht man von Customer Relationship Management, dem weltweiten Nachfolger von CAS, welcher Marketing, Verkauf und Service integriert. Dokument aus dem

Jahr 2002 im Fachbereich Wirtschaft - Handel und Distribution, Note: 1,7, - (IHK Hannover), 8 Quellen im Literaturverzeichnis, Sprache: Deutsch.Author: Fritzkowski, Daniel Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Customer Relationship Management: Einföhrung eines CRM-Systems: Projektarbeit für die Fortbildung zum Betriebswirt IHK Pages: 00042 (Encrypted PDF) On Sale: 2005-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638392815 Category: Business & Economics : 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](#)