

Möglichkeiten Und Grenzen Eines Effektiven Crm Als Instrument Zur Kundenbindung - Andree Ziemann

[DOWNLOAD HERE](#)

Die Softwareindustrie, die mittlerweile über 120 CRM-Softwaresysteme anbietet, verkauft CRM als Wunderwaffe zur Steigerung des Kundenwertes. Eine Studie schätzt, dass sich die Umsatzentwicklung von CRM-Software in Europa von ca. 1 Mrd. US \$ (1999) auf ca. 6,6 Mrd. US \$ (2005) entwickeln wird. Die Kosten der Einführung eines CRM-Systems sind aber wesentlich höher (Hardware, Schulungen, Beratungen, Umstrukturierungen...). Unternehmen erhoffen sich Einsparungen, bzw. Gewinnerhöhungen, die über den Kosten der Implementierung liegen, also gehen viele Unternehmen davon aus, dass CRM entscheidende Vorteile bietet, die diese hohen Kosten amortisieren. Es scheitern allerdings 60 % aller CRM-Projekte. Kritiker behaupten, dass CRM alter Wein in neuen Schläuchen sei. Als die Anzahl der Kunden der Einzelhändler noch überschaubar war, wurde jeder Kunde mit Namen begrüßt und ihm wurden neue Produkte oder Angebote vorgestellt, die ihm einen Mehrwert versprachen. Der Verkäufer kannte seine Kunden und ihre Vorlieben. CRM versucht, dieses Schema auf die heutige Zeit umzusetzen und bedient sich zahlreicher Instrumente zur Kundenbindung, die darauf abzielen, sich nach den Kundenwünschen zu richten und die Kundenbeziehung zu individualisieren - allerdings für eine wesentlich größere Anzahl von Kunden. Um zu klären, ob CRM alter Wein in neuen Schläuchen ist und was die besonderen Vorteile eines CRM-Systems sind, führe ich die Hauptunterscheidungsmerkmale zum klassischen Marketing auf und kläre im nächsten Schritt die Stellung des CRM im Marketingkontext und seine Funktionsweise. Da im CRM die Zielgruppe keine physische, sondern eine psychische ist, betrachte ich die wichtigsten Möglichkeiten im nächsten Abschnitt. Anschließend widme ich mich den Möglichkeiten der Erfolgskontrolle, die im CLV gemessen werden. Mit welchen Instrumenten man im CRM den Kundenwert steigern kann, betrachte ich unter Aufteilung in operatives und kommunikatives CRM. Hier habe ich mich auf die wichtigsten beschränkt. Zur Ursachenforschung, warum 60 % aller Projekte scheitern, habe ich die wichtigsten Probleme, die sich bei der Einführung von CRM ergeben können, aufgeführt.

Abschließend fasse ich die wichtigsten Punkte zusammen. Author: Ziemann, Andree Publisher: GRIN Verlag Illustration: N Language: GER Title: Möglichkeiten und Grenzen eines effektiven CRM als Instrument zur Kundenbindung Pages: 00027 (Encrypted PDF) On Sale: 2005-01-01 SKU-13/ISBN: 9783638377362 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](#)