



Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition)

From Gabler Verlag

 Download

 Read Online

 Get Print Book

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag

Customer Relationship Management umfasst den Aufbau, die Intensivierung sowie die Sicherung dauerhafter und gewinnbringender Kundenbeziehungen. Mit diesem Verständnis vermittelt das Buch grundlegendes Orientierungswissen, das für das Verstehen des komplexen CRM-Ansatzes unabdingbar ist. Neben einer umfassenden Erläuterung der wesentlichen Begriffe und Zusammenhänge werden Managementkonzepte vorgestellt, anhand derer die einzelnen Phasen der Kundenbeziehung profitabel und kundengerecht ausgestaltet werden können. Die dritte Auflage wurde vollständig überarbeitet und um neue Beiträge, wie z.B. Kreditrisikomanagement, IT-Unterstützung ausgewählter Kundenkontaktkanäle und Kundenkontaktpunkte sowie adaptive Real-time-Analysen, erweitert.

 [Download Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse ...pdf](#)

 [Read Online Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozess ...pdf](#)

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition)

From Gabler Verlag

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag

Customer Relationship Management umfasst den Aufbau, die Intensivierung sowie die Sicherung dauerhafter und gewinnbringender Kundenbeziehungen. Mit diesem Verständnis vermittelt das Buch grundlegendes Orientierungswissen, das für das Verstehen des komplexen CRM-Ansatzes unabdingbar ist. Neben einer umfassenden Erläuterung der wesentlichen Begriffe und Zusammenhänge werden Managementkonzepte vorgestellt, anhand derer die einzelnen Phasen der Kundenbeziehung profitabel und kundengerecht ausgestaltet werden können.

Die dritte Auflage wurde vollständig überarbeitet und um neue Beiträge, wie z.B. Kreditrisikomanagement, IT-Unterstützung ausgewählter Kundenkontaktkanäle und Kundenkontaktpunkte sowie adaptive Real-time-Analysen, erweitert.

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag Bibliography

- Published on: 2011-02-10
- Original language: German
- Number of items: 1
- Dimensions: 9.61" h x 1.81" w x 6.69" l, .0 pounds
- Binding: Hardcover
- 853 pages

 [Download Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse ...pdf](#)

 [Read Online Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozess ...pdf](#)

Editorial Review

Review

Pressestimmen zu den Voraufgaben:

"Insgesamt ist das Buch auch für Einsteiger sehr verständlich und flüssig zu lesen. Für das schnelle Informieren zu einem bestimmten Themengebiet ist es sehr geeignet, vor allem weil sich die weiterführende Literatur jeweils am Ende eines Beitrags befindet und ein Stichwortverzeichnis am Ende des Buches das schnelle Auffinden von Themengebieten erleichtert. [...] ein Buch, das durch seine Vielfalt und Breite beeindruckt und das Thema sowohl aus Perspektive der BWL als auch der Wirtschaftsinformatik beleuchtet. Damit hat es das Potenzial, zu einem Standardwerk im Bereich der CRM-Grundlagenbücher zu werden." www.hmd.dpunkt.de, 13.01.2009

"Dieses Sammelwerk enthält alles Wissenswerte rund um die Grundlagen des Kundenbeziehungsmanagements sowie dessen konzeptueller Ausgestaltung. [...] Die inhaltlichen Überschneidungen erlauben es, interessierende Kapitel direkt zu lesen, da sie weitgehend unabhängig voneinander aufgebaut sind. Zahlreiche Literaturempfehlungen am Ende eines jeden Beitrags erleichtern ein tiefer gehendes Studium." IT Mittelstand, 10/2008

From the Back Cover

CRM umfasst den Aufbau, die Intensivierung sowie die Sicherung dauerhafter und gewinnbringender Kundenbeziehungen. Mit diesem Verständnis vermittelt das Buch grundlegendes Orientierungswissen, das für das Verstehen des komplexen CRM-Ansatzes unverzichtbar ist. Neben einer umfassenden Erläuterung der wesentlichen Begriffe und Zusammenhänge werden Managementkonzepte vorgestellt, anhand derer die einzelnen Phasen der Kundenbeziehung profitabel und kundengerecht ausgestaltet werden können. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Konzeption einer CRM-Strategie sowie deren Umsetzung in kundenorientierten Geschäftsprozessen und deren IT-Unterstützung. Die dritte Auflage wurde vollständig überarbeitet und um neue Beiträge, wie z.B. Kreditrisikomanagement, IT-Unterstützung ausgewählter Kundenkontaktkanäle und Kundenkontaktpunkte sowie adaptive Real-time-Analysen, erweitert.

Der Inhalt

Grundlagen des CRM

Kundenbeziehung als zentrales Element des CRM

Kundenorientierte Managementaufgaben im CRM

IT-Unterstützung operativer CRM-Prozesse

IT-Unterstützung analytischer CRM-Prozesse

Die Zielgruppen

Marketing-, Sales-, Service- und CRM-Abteilungen

Unternehmensberatungen

Dozenten und Studierende mit den Schwerpunkten Marketing und Wirtschaftsinformatik

Die Herausgeber

Prof. Dr. Hajo Hippner ist Inhaber der Juniorprofessur Direkt Marketing an der Universität Bayreuth.

Beate Hubrich ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für ABWL und Wirtschaftsinformatik an der

Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

Prof. Dr. Klaus D. Wilde ist Inhaber des Lehrstuhls für ABWL und Wirtschaftsinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

About the Author

Prof. Dr. Hajo Hippner ist Inhaber der Juniorprofessur Direkt Marketing an der Universität Bayreuth.

Beate Hubrich ist Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl für ABWL und Wirtschaftsinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

Prof. Dr. Klaus D. Wilde ist Inhaber des Lehrstuhls für ABWL und Wirtschaftsinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt.

Users Review

From reader reviews:

Lisa Morgan:

Information is provisions for people to get better life, information nowadays can get by anyone on everywhere. The information can be a know-how or any news even a problem. What people must be consider whenever those information which is inside the former life are difficult to be find than now is taking seriously which one would work to believe or which one the actual resource are convinced. If you receive the unstable resource then you buy it as your main information we will see huge disadvantage for you. All of those possibilities will not happen inside you if you take Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) as your daily resource information.

Robert Watts:

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) can be one of your starter books that are good idea. We all recommend that straight away because this reserve has good vocabulary that can increase your knowledge in language, easy to understand, bit entertaining but delivering the information. The writer giving his/her effort to set every word into enjoyment arrangement in writing Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) nevertheless doesn't forget the main position, giving the reader the hottest as well as based confirm resource information that maybe you can be certainly one of it. This great information may drawn you into brand new stage of crucial considering.

Michelle Mills:

In this time globalization it is important to someone to receive information. The information will make professionals understand the condition of the world. The health of the world makes the information quicker to share. You can find a lot of recommendations to get information example: internet, newspapers, book, and soon. You can observe that now, a lot of publisher that print many kinds of book. The particular book that recommended to you personally is Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) this reserve consist a lot of the information with the condition of this world now. This specific book was represented so why is the world has grown up. The language styles that writer value to explain it is easy to understand. The writer made some exploration when he makes this book. Here is why

this book appropriate all of you.

Charlotte Lee:

Reading a e-book make you to get more knowledge from the jawhorse. You can take knowledge and information from a book. Book is composed or printed or highlighted from each source that filled update of news. On this modern era like at this point, many ways to get information are available for a person. From media social similar to newspaper, magazines, science publication, encyclopedia, reference book, book and comic. You can add your understanding by that book. Ready to spend your spare time to spread out your book? Or just seeking the Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) when you desired it?

Download and Read Online Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag #NCID6U9RJFA

Read Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag for online ebook

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag Free PDF d0wnl0ad, audio books, books to read, good books to read, cheap books, good books, online books, books online, book reviews epub, read books online, books to read online, online library, greatbooks to read, PDF best books to read, top books to read Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag books to read online.

Online Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag ebook PDF download

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag Doc

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag Mobipocket

Grundlagen des CRM: Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung (German Edition) From Gabler Verlag EPub