

Inhaltsverzeichnis

Teil 1: Grundlagen und Entwicklung

Customer Relationship Management – Strategie und Realisierung <i>Hajo Hippner, Klaus D. Wilde, Katholische Universität Eichstätt</i>	3
---	---

Teil 2: Instrumente

Das CRM-Audit als Basis für erfolgreiche CRM-Projekte <i>Martin Nitsche, Dirk Reuscher, Dynamic CRM</i>	55
eCRM – Mythos, Hype oder gezielte Waffe im Wettbewerb <i>Sönke Johannsen, Marc A. Runge, Pixelpark</i>	65
Shareholder Relationship Management <i>Anke Bloechl, Jan Schemuth, pepper technologies</i>	86
Customer Relationship Management – Konzeption aus Kundensicht <i>Olaf Göttgens, Axel Schmidt, BBDO Consulting</i>	98
Analyseverfahren im analytischen CRM <i>Andreas Zipser, SAS Institute</i>	122
Die Einführung von Customer Relationship Management-Systemen und das Betreuungs-Unterstützungs-System der Dresdner Bank <i>Christian Engels, Harry Ritter, Accenture</i>	135

Teil 3: Fallstudien

Integriertes Customer Relationship Management bei der BMW Group Deutschland <i>Michael Braekler, Roman Diehl, Ulrike Wortmann, BMW</i>	149
Innovation und Tradition <i>Michael F. Fischer, Deutsche Bank</i>	161
Online-Migration zur Profitabilisierung der Kundenbeziehung <i>Jochen Hahn, Martin Nitsche, Dynamic CRM</i>	169
Die digitale „Tante Emma“ als Herz des eCRM <i>Julia Anik Hachmann, Kiwilogic</i>	178

Einsatz von CRM am Beispiel eines City Carriers in der Telekommunikationsbranche <i>Andreas Lamken, Ralf Werner, MIT & OC Consulting</i>	187
Knorr Capital Shares & More als Praxisbeispiel eines Shareholder Relationship Management <i>Christiane Horn, Jan Schemuth, pepper technologies</i>	199
Von der Vision in die Realität – eCRM bei Financial Times Deutschland <i>Sönke Johannsen, Pixelpark</i>	211
Customer Relationship Management im Gasmarkt – die CRM-Ausrichtung der MITGAS GmbH <i>Olaf Göttgens, Walter Schmees, Axel Schmidt, BBDO Consulting</i>	229
Einführung einer ganzheitlichen CRM-Strategie bei Schott Glas: Konzeption und Vorgehensweise <i>Ines Dombrowski, Alexander Messinger, SAP, Schott Glas</i>	242

Anhang

Abkürzungsverzeichnis	249
Glossar	251
Autoren	267
Literaturverzeichnis	273

Customer und Shareholder Relationship Management
Erfolgreiche Kunden- und Aktionärsbindung in der
Praxis

Teichmann, R. (Hrsg.)

2003, VIII, 280 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-43571-6