
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Customer-Relationship-Management	3
2.1	Grundlagen des Customer-Relationship-Management	3
2.2	Digitalisierung als Treiber der Transformation von CRM	5
2.3	Komponenten des Customer-Relationship-Management	8
3	Cloud-Computing	11
3.1	Allgemeines zum Cloud-Computing	11
3.2	Kostenaspekte	15
3.3	Rechtliche Aspekte	18
4	CRM in der Public Cloud	21
4.1	Allgemeines und Entscheidungskriterien für CRM in der Public Cloud	21
4.2	Anwendung der Einflussfaktoren in einer Nutzwertanalyse	26
4.3	Praxisorientierte Einblicke in die Umsetzungsmöglichkeiten der Entscheidungskriterien	33
4.4	Architektur von Public Cloud-basierten CRM-Systemen	34
5	Überblick über mögliche Lösungen am Markt	37
6	Einführung von Public Cloud-CRM- Systemen	39
7	Fazit und Ausblick	41
	Anhang	43
	Literatur	47

CRM in der Public Cloud

Praxisorientierte Grundlagen und

Entscheidungsunterstützung

Moehring, M.; Keller, B.; Schmidt, R.

2018, IX, 53 S. 10 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-19723-0