

Matthias F. Uebel / Stefan Helmke /  
Wilhelm Dangelmaier (Hrsg.)

# **Praxis des Customer Relationship Management**

Branchenlösungen und Erfahrungsberichte

2. Auflage



# Inhaltsverzeichnis

Autorenverzeichnis.....	XIII
-------------------------	------

## **Teil I: Gestaltungs- und Anwendungsbereiche von CRM-Instrumenten**

<i>Wilhelm Dangelmaier, Matthias F. Uebel und Stefan Helmke</i> Grundrahmen des Customer Relationship Management-Ansatzes.....	3
<i>Axel Hahn</i> Produktkataloge als integraler Bestandteil des Kundenmanagements.....	17
<i>Simon Walter und Matthias Schmidt</i> Kundenkarte und CRM im Handel.....	35
<i>Uwe Kalyta</i> Ein Data Warehouse ist unverzichtbar - Wie sich Investitionen in Business Intelligence bezahlt machen.....	55
<i>Bernhard Witt</i> Die Komponente „Marktforschung im CRM“.....	73
<i>Tanja S. Kade</i> Mehr Durchblick im CRM-Zeitalter - Produktivitätssteigerungen mit analytischen CRM-Lösungen.....	85
<i>Christian Klein</i> Mit Web Mining dem Internet-User auf der Spur.....	113
<i>Peter Gentsch</i> Potentiale des CRM im Internet: eMarketing und Personalisierung in der Praxis. . . .	123
<i>Winfried Felser, Matthias Hahn und Stefan Kolbeck</i> Erfolgreiche Kundenakquisition im B2B-Bereich durch „intelligente“ Online-Werbung.....	145

## X

<i>Hagen J. Sexauer und Marc Wellner</i> Electronic Customer Relationship Management (eCRM) in deutschen Unternehmen.....	157
<i>Bernhard Kölmel und Peter Weiß</i> Kundenmanagement in virtuellen Organisationen.....	171
<i>Michael Zapf und Katja Storch</i> Praktische Erfahrungen beim Einsatz von Simulation für die Gestaltung von Communication Center-Prozessen.....	185
<i>Stephan Wirth</i> Datenschutzrechtliche Aspekte bei CRM-Systemen.....	201

## Teil II: CRM-Branchenlösungen

<i>Heinrich Holland</i> CRM bei der Lufthansa Systems Group.....	215
<i>Michael Hartmannsgruber</i> Gestaltung des Implementierungsprozesses für Customer Relationship Management bei der FESTO AG & Co.....	237
<i>Matthias F. Uebel und Stefan Helmke</i> CRM-Projekt für ein Unternehmen der Maschinenbaubranche.....	255
<i>Heinrich Holland</i> Der Einsatz des CRM in der Automobilbranche.....	267
<i>Klaus-Peter Wiedmann und Jürgen Greilich</i> Customer Relationship Management (CRM) in der Chemischen Industrie - Forschungsergebnisse und Tendenzen.....	283
<i>Joachim Bochberg</i> Konsumenten beim Wort genommen - Ein Beitrag zu Geschichte und Praxis des Consumer Relationship Management.....	305
<i>Jens Kirchner</i> Die Chancen des Online-Direktmarketing im Versandhandel.....	319

<i>Werner Pepels</i>	
IKEA Family: Konzept und Ausgestaltung eines der erfolgreichsten deutschen Kundenclubs.....	343
<i>Sven Grube und Roland Bretschneider</i>	
Kundenwert als Steuerungsinstrument im WEKA MEDIA CRM.....	355
<i>Johannes Kleinsorg</i>	
Vom Abnehmer zum Kunden - CRM im liberalisierten Energiemarkt: Die N-ERGIE Aktiengesellschaft auf dem Weg in die Zukunft.....	369
<i>Ulrike Eberhard</i>	
Kundenwertprogramm der Deutschen Telekom„Happy Digits" - Konzeption und Monitoring.....	381
<i>Stefan Helmke, Matthias F. Uebel und Dörte Brinker</i>	
Kundenzufriedenheitsanalyse als CRM-Instrument für ein Unternehmen der Tourismusbranche.....	399
<i>Marc Michel</i>	
CRM in Banken - Es geschieht nichts Gutes, außer man tut es.....	419
<i>Gerd Kappes</i>	
CRM im Vertrieb der BHW Gruppe.....	433
<i>Klaus Kornmann</i>	
Bedarfsgerechtes Kundenbindungsmanagement - Von der Marktanalyse bis zur Implementierung einer Stornoprävention.....	449
<i>Christine Vietor und Volker Nitz</i>	
CRM für die TK.....	465