

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>IX</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XI</b>
<b>1. Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Einführung in das Customer Relationship Management .....</b>	<b>3</b>
2.1 Hintergrund und Definition Customer Relationship Management	3
2.2 Zielsetzung von CRM.....	5
2.3 Einbindung von CRM in die Unternehmensorganisation.....	10
<b>3. Gesamtmarktüberblick .....</b>	<b>12</b>
3.1 CRM-Software.....	12
3.2 Marktakteure.....	15
3.3 Erfolgsfaktoren .....	17
3.3.1 Grundlegende Aspekte .....	17
3.3.2 Leitfaden für eine erfolgreiche CRM-Einführung .....	19
3.3.3 Change Management für eine erfolgreiche CRM- Einführung.....	24
3.3.4 Zusammenfassende Checklisten.....	31
<b>4. Design der Anbieterbefragung .....</b>	<b>34</b>
<b>5. Auswertung der Befragungsergebnisse .....</b>	<b>45</b>
5.1 Inhaltliche Funktionalitäten .....	45
5.1.1 Vertriebsmanagement / CAS.....	47
5.1.2 Kundendatenbanken .....	61
5.1.3 Customer Service Center.....	68
5.1.4 Geo-Marketing .....	73
5.1.5 Marktkommunikation .....	76
5.1.6 Kundenzufriedenheitsmanagement .....	80
5.1.7 Pricing .....	88
5.1.8 Data Mining/Databasemarketing.....	92
5.2 Methodische Funktionalitäten .....	99
5.3 IT – Umfeld .....	103
5.3.1 Betriebssysteme.....	103
5.3.2 Datenbanken .....	109

---

5.3.3 Programmiersprachen.....	116
5.4 Service .....	118
5.4.1 Schulungsmaterialien .....	118
5.4.2 Unterstützung .....	120
5.5 Unternehmen .....	122
5.5.1 Potentialanalysen.....	123
5.5.2 Zielgruppe und Referenzen .....	127
5.5.3 Preispolitik .....	133
5.5.4 Umsatzverteilung.....	138
5.5.5 Bedeutung CRM-Systeme .....	139
<b>Anhang A: Competence Center des Fraunhofer ALB .....</b>	<b>141</b>
<b>Anhang B: Anbieterübersicht.....</b>	<b>142</b>
<b>Anhang C: Glossar zum CRM-Umfeld.....</b>	<b>167</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>178</b>

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kundenzufriedenheitsportfolio .....	9
Abbildung 2: Acceptance-Success-Portfolio .....	23
Abbildung 3: Spannungsfeld bei CRM-Einführung .....	26
Abbildung 4: Vertriebsmanagement (I) .....	47
Abbildung 5: Vertriebsmanagement (II) .....	47
Abbildung 6: Kundendatenbanken .....	61
Abbildung 7: Customer Service Center .....	68
Abbildung 8: Geo-Marketing .....	73
Abbildung 9: Marktkommunikation .....	76
Abbildung 10: Kundenzufriedenheitsmanagement (I) .....	80
Abbildung 11: Kundenzufriedenheitsmanagement (II) .....	80
Abbildung 12: Pricing .....	88
Abbildung 13: Data Mining/Databasemarketing .....	92
Abbildung 14: Methodische Funktionalitäten (I) .....	99
Abbildung 15: Methodische Funktionalitäten (II) .....	99
Abbildung 16: Betriebssysteme .....	103
Abbildung 17: Datenbanken .....	109
Abbildung 18: Programmiersprachen .....	116
Abbildung 19: Schulungsmaterialien .....	118
Abbildung 20: Unterstützung .....	120
Abbildung 21: Potentialanalyse .....	123
Abbildung 22: Customizing .....	125
Abbildung 23: Zielgruppe .....	127
Abbildung 24: Referenzbranchen (I) .....	129
Abbildung 25: Referenzbranchen (II) .....	129
Abbildung 26: Preispolitik Lizenzen .....	133
Abbildung 27: Umsatzverteilung .....	138
Abbildung 28: Umsatzanteil CRM-Systeme .....	139
Abbildung 29: Bedeutung CRM .....	139

# Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vertriebsmanagement (I) .....	49
Tabelle 2: Vertriebsmanagement (II) .....	50
Tabelle 3: Vertriebsmanagement (III) .....	51
Tabelle 4: Vertriebsmanagement (IV) .....	52
Tabelle 5: Kundendatenbank (I) .....	62
Tabelle 6: Kundendatenbank (II) .....	63
Tabelle 7: Customer Service Center .....	69
Tabelle 8: Geo-Marketing .....	74
Tabelle 9: Marktkommunikation .....	77
Tabelle 10: Kundenzufriedenheitsmanagement (I) .....	82
Tabelle 11: Kundenzufriedenheitsmanagement (II) .....	83
Tabelle 12: Pricing .....	89
Tabelle 13: Data Mining/Databasemarketing (I) .....	93
Tabelle 14: Data Mining/Databasemarketing (II) .....	94
Tabelle 15: Data Mining/Databasemarketing (III) .....	95
Tabelle 16: Methodische Funktionalitäten (I) .....	100
Tabelle 17: Methodische Funktionalitäten (II) .....	101
Tabelle 18: Betriebssysteme (I) .....	104
Tabelle 19: Betriebssysteme (II) .....	105
Tabelle 20: Betriebssysteme (III) .....	106
Tabelle 21: Betriebssysteme (IV) .....	107
Tabelle 22: Betriebssysteme (V) .....	108
Tabelle 23: Datenbanken (I) .....	110
Tabelle 24: Datenbanken (II) .....	111
Tabelle 25: Datenbanken (III) .....	112
Tabelle 26: Datenbanken (IV) .....	113
Tabelle 27: Datenbanken (V) .....	114
Tabelle 28: Datenbanken (VI) .....	115

---

Tabelle 29: Programmiersprachen .....	117
Tabelle 30: Schulungsmaterialien .....	119
Tabelle 31: Unterstützung.....	121
Tabelle 32: Potentialanalyse .....	124
Tabelle 33: Customizing .....	126
Tabelle 34: Zielgruppe.....	128
Tabelle 35: Referenzbranchen (I) .....	130
Tabelle 36: Referenzbranchen (II).....	131
Tabelle 37: Referenzbranchen (III).....	132
Tabelle 38: Preispolitik Lizenzen .....	134
Tabelle 39: Kosten (I).....	135
Tabelle 40: Kosten (II) .....	136
Tabelle 41: Kosten (III) .....	137
Tabelle 42: Bedeutung CRM .....	140