

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
---------------	---

Erster Teil

Grundlagen des CRM

CRM – Grundlagen, Konzepte und Prozesse	15
<i>Wolfgang Leußner, Hajo Hippner, Klaus D. Wilde</i>	
Konzeption von Kundenbeziehungsstrategien	57
<i>Dominik Georgi, Moritz Mink</i>	
Gestaltung kundenbezogener Geschäftsprozesse	91
<i>Melanie Merzenich, Hajo Hippner, Horst-Florian Jaeck, Klaus D. Wilde</i>	
IT-Unterstützung durch CRM-Systeme	129
<i>René Rentzmann, Hajo Hippner, Frank Hesse, Klaus D. Wilde</i>	
CRM-Controlling	157
<i>Jörg Link, Jan Münster, Alexander Gary</i>	
Datenschutzaspekte in CRM-Projekten	183
<i>Dirk Arndt</i>	

Zweiter Teil

Kundenbeziehung als zentrales Element des CRM

Der Zusammenhang zwischen Kundennähe, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung sowie deren Erfolgswirkungen	213
<i>Manfred Krafft, Oliver Götz</i>	
Die Bedeutung des Beziehungsmarketing für den Unternehmenserfolg	247
<i>Hermann Diller</i>	

Kundenbewertung im Rahmen des CRM	271
<i>Bernd Günter, Sabrina Helm</i>	
Beziehungslos im Dschungel des Beziehungsmarketing oder: Grenzen des Beziehungsmarketing aus Verbraucherperspektive	293
<i>Ursula Hansen</i>	

Dritter Teil

Kundenorientierte Managementaufgaben im CRM

Der Kundenbeziehungs-Lebenszyklus	319
<i>Bernd Stauss</i>	
Interessentenmanagement	343
<i>Alexander Haas</i>	
Neukundenmanagement	373
<i>Matthias H. J. Gouthier</i>	
Zufriedenheits- und Kundenbindungsmanagement	409
<i>Manfred Bruhn</i>	
Feedbackmanagement	441
<i>Bernd Stauss</i>	
Kündigungspräventionsmanagement	475
<i>Silke Boenigk</i>	
Rückgewinnungsmanagement	499
<i>Andreas Schöler</i>	
Kreditrisikomanagement	527
<i>Jürgen Terpin, Marcus Siegl</i>	
Multi-Channel Management im CRM.....	559
<i>Marcus Schögel, Jochen Binder, Inga Schmidt, Achim Sauer</i>	

Vierter Teil

IT-Unterstützung operativer CRM-Prozesse

IT-Unterstützung von Marketing-Prozessen	601
<i>Wolfgang Leußner, Denise Rühl, Klaus D. Wilde</i>	
IT-Unterstützung von Sales-Prozessen.....	651
<i>Christian Gündling</i>	
IT-Unterstützung von Service-Prozessen	683
<i>Andreas Schöler</i>	
IT-Unterstützung ausgewählter Interaktionskanäle und Customer Touch Points.....	703
<i>Robert Hauke, Klaus D. Wilde</i>	

Fünfter Teil

IT-Unterstützung analytischer CRM-Prozesse

Kundeninformationen als Basis des CRM	731
<i>Wolfgang Leußner, Hajo Hippner, Klaus D. Wilde</i>	
Data-Warehousing im CRM.....	757
<i>Jörg Becker, Ralf Knackstedt</i>	
Data Mining – Grundlagen und Einsatzpotenziale in analytischen CRM-Prozessen .	783
<i>Hajo Hippner, Lukas Grieser, Klaus D. Wilde</i>	
Adaptivität und Echtzeit in CRM-Prozessen	811
<i>Lukas Grieser, Klaus D. Wilde</i>	
Autorenverzeichnis.....	851
Stichwortverzeichnis	861