



Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce)



Download



Online Lesen

[Click here](#) if your download doesn't start automatically

Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce)

Heiko D. Müller

Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) Heiko D. Müller

 [Download Einsatz von Customer Relationship Management-Syste ...pdf](#)

 [Online lesen Einsatz von Customer Relationship Management-Sys ...pdf](#)

Downloaden und kostenlos lesen Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) Heiko D. Müller

472 Seiten

Kurzbeschreibung

Heiko D. Müller untersucht folgende Themen: in der Praxis vorherrschende Gestaltungsformen von CRM-Aktivitäten; Auswirkungen von Umweltvariablen, Unternehmensressourcen und Kundenstrukturen auf die Gestaltung von CRM-Prozessen; Einfluss des Ausmaßes dieser CRM-Aktivitäten auf den Markt- und Unternehmenserfolg. Buchrückseite

Unternehmen können sich schwer imitierbare Wettbewerbsvorteile kaum noch mit Hilfe klassischer Instrumente und Strategien auf Dauer sichern. Daher ist in zahlreichen Branchen ein systematisches, ökonomisch orientiertes Kundenmanagement als Mittel zur Differenzierung in den Vordergrund gerückt. Unter dem Schlagwort Customer Relationship Management (CRM) wurden in zahlreichen Unternehmen Softwaresysteme installiert, Reorganisationen durchgeführt und kundenzentrierte Umgestaltungen vorgenommen.

Heiko D. Müller untersucht, ob die Intensität von CRM als wichtige Erfolgsgröße im Unternehmen anzusehen ist, und setzt sich mit folgenden zentralen Themen auseinander:

" in der Praxis vorherrschende Gestaltungsformen von CRM-Aktivitäten,

" Auswirkungen von Umweltvariablen, Unternehmensressourcen und Kundenstrukturen auf die Gestaltung von CRM-Prozessen,

" Einfluss des Ausmaßes dieser CRM-Aktivitäten auf den Markt- und Unternehmenserfolg.

Über den Autor und weitere Mitwirkende

Dr. Heiko D. Müller promovierte bei Prof. Dr. Manfred Krafft am Lehrstuhl für Marketing der Wissenschaftlichen Hochschule für Unternehmensführung (WHU) in Vallendar. Er ist Assistent des Vorstands bei der Allianz in München.

Download and Read Online Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen:

Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce)

Heiko D. Müller #K4LPRN8ES21

Lesen Sie Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller für online ebook Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller Bücher online zu lesen. Online Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller ebook PDF herunterladen Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller Doc Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller Mobipocket Einsatz von Customer Relationship Management-Systemen: Bestimmungsgrößen, Ausprägungen und Erfolgsfaktoren (Kundenmanagement & Electronic Commerce) von Heiko D. Müller EPub