

## 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  
*Bernd Günter, Sabrina Helm*

Beziehungslos im Dschungel des Beziehungsmarketing oder:  
Grenzen des Beziehungsmarketing aus Verbraucherperspektive ..... 293  
*Ursula Hansen*

## **Dritter Teil**

### **Kundenorientierte Managementaufgaben im CRM**

Der Kundenbeziehungs-Lebenszyklus ..... 319  
*Bernd Stauss*

Interessentenmanagement ..... 343  
*Alexander Haas*

Neukundenmanagement ..... 373  
*Matthias H. J. Gouthier*

Zufriedenheits- und Kundenbindungsmanagement ..... 409  
*Manfred Bruhn*

Feedbackmanagement ..... 441  
*Bernd Stauss*

Kündigungspräventionsmanagement ..... 475  
*Silke Boenigk*

Rückgewinnungsmanagement ..... 499  
*Andreas Schöler*

Kreditrisikomanagement ..... 527  
*Jürgen Terpin, Marcus Siegl*

Multi-Channel Management im CRM..... 559  
*Marcus Schögel, Jochen Binder, Inga Schmidt, Achim Sauer*

## 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