

## Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey



Filesize: 7.48 MB

### **Reviews**

*The publication is easy in read through better to recognize. It usually will not cost too much. You wont feel monotony at whenever you want of the time (that's what catalogs are for concerning when you question me).*

*(Rebecca Bechtelar)*

## ANALYSE DES CRM-MARKTES UNTER BESONDERER BETRACHTUNG DER CUSTOMER JOURNEY



GRIN Verlag Gmbh Sep 2014, 2014. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 211x152x10 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Projektarbeit aus dem Jahr 2014 im Fachbereich BWL - Marketing, Unternehmenskommunikation, CRM, Marktforschung, Social Media, Note: 1,3, Steinbeis-Hochschule Berlin (School of Management and Innovation), Sprache: Deutsch, Anmerkungen: Diese Projektarbeit ist Teil der Masterarbeit, Abstract: Langfristige Kundenbindung wird für die meisten Unternehmen immer wichtiger und stellt sich zunehmend als einer der relevantesten Faktoren für den nachhaltigen Unternehmenserfolg heraus. Auch eine beliebte Managementweisheit besagt: Es ist zehn Mal teurer, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten. Diese Erkenntnis führt dazu, dass das Beziehungsmarketing bzw. Relationship Marketing und dessen professionelle Umsetzung im Unternehmen weiter an Bedeutung gewinnen. So planen 86,7% der Unternehmen als eine der zukünftigen Schwerpunktmaßnahmen die Verbesserung der Kundenbeziehungen.<sup>1</sup> Beim Relationship Marketing wird versucht, die drei Rs Kundenaquisition (Recruiting), Kundenbindung (Retention) und Kundenrückgewinnung (Recovery) und die beidseitige Kommunikation zwischen Kunden und Unternehmen optimal zu planen, durchzuführen und zu messen.<sup>2</sup> Eine besondere Herausforderung des Relationship Marketing besteht darin, auf das Informations- und Kommunikationsbedürfnis jedes einzelnen Kunden einzugehen. Dabei wählt der Kunde seine Kundenkontaktpunkte (Customer Touchpoints) teilweise selbst aus und es kommt zu Kommunikationsrückkopplungen von Seiten des Kunden. Dies bedeutet eine höhere Komplexität und Vielschichtigkeit dieser Art des Marketings im Gegensatz zum traditionellen Transaktionsmarketing. Um das Relationship Marketing unter diesen Voraussetzungen effektiv und effizient bewerkstelligen zu können, ist eine Speicherung und Nutzung der umfangreichen Kundendaten, sowie aller relevanter Formen der Kundenrückkopplungen zwingend notwendig. Ohne ein passendes System und IT-Unterstützung ist diese Aufgabe für Unternehmen kaum zu gewährleisten. IT-Systeme, die hierfür genutzt werden, nennen sich Customer Relationship Management Systeme (CRM). Aufgrund der steigenden Bedeutung des Relationship Marketing in der Wirtschaft hat auch der Markt für CRM-Systeme in den letzten Jahren extrem an Dynamik gewonnen. Das starke...



[Read Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey Online](#)



[Download PDF Analyse des CRM-Marktes unter besonderer Betrachtung der Customer Journey](#)

## Relevant PDFs

---



### **Psychologisches Testverfahren**

Reference Series Books LLC Nov 2011, 2011. Taschenbuch. Book Condition: Neu. 249x191x7 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - Quelle: Wikipedia. Seiten: 100. Kapitel: Myers-Briggs-Typindikator, Keirsey Temperament Sorter, DISG,...

[Read Book »](#)

---



### **Programming in D**

Ali Cehreliz 2015, 2015. Buch. Book Condition: Neu. 264x182x53 mm. This item is printed on demand - Print on Demand Neuware - The main aim of this book is to teach D to readers...

[Read Book »](#)

---



### **Yearbook Volume 15**

RareBooksClub. Paperback. Book Condition: New. This item is printed on demand. Paperback. 58 pages. Dimensions: 9.7in. x 7.4in. x 0.1in. This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can usually download a free...

[Read Book »](#)

---



### **Studyguide for Constructive Guidance and Discipline: Preschool and Primary Education by Marjorie V. Fields ISBN: 9780136035930**

2009. Softcover. Book Condition: New. 5th. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read Book »](#)

---



### **Studyguide for Preschool Appropriate Practices by Janice J. Beaty ISBN: 9781428304482**

2011. Softcover. Book Condition: New. 3rd. 8.25 x 11 in. Never HIGHLIGHT a Book Again! Includes all testable terms, concepts, persons, places, and events. Cram101 Just the FACTS101 studyguides gives all of the outlines, highlights,...

[Read Book »](#)

**YJ] New primary school language learning counseling language book of knowledge [Genuine Specials(Chinese Edition)**

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Paperback. Pub Date :2011-03-01 Pages: 752 Publisher: Jilin University Shop Books All the new

[Save Document »](#)

**Adobe Indesign CS/Cs2 Breakthroughs**

Peachpit Press, 2005. Softcover. Book Condition: Neu. Gebrauch - Sehr gut Unbenutzt. Schnelle Lieferung, Kartonverpackung. Abzugsfähige Rechnung. Bei Mehrfachbestellung werden die Versandkosten anteilig erstattet. - Adobe InDesign is taking the publishing world by storm and

[Save Document »](#)

**Edge] the collection stacks of children's literature: Chunhyang Qiuyun 1.2 --- Children's Literature 2004(Chinese Edition)**

paperback. Book Condition: New. Ship out in 2 business day, And Fast shipping, Free Tracking number will be provided after the shipment.Paperback. Pub Date: 2005 Pages: 815 Publisher: the Chinese teenager Shop Books all book.

[Save Document »](#)

**Southern Educational Review Volume 3**

Rarebooksclub.com, United States, 2012. Paperback. Book Condition: New. 246 x 189 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.This historic book may have numerous typos and missing text. Purchasers can download

[Save Document »](#)

**Crochet: Learn How to Make Money with Crochet and Create 10 Most Popular Crochet Patterns for Sale: ( Learn to Read Crochet Patterns, Charts, and Graphs, Beginner s Crochet Guide with Pictures)**

Createspace, United States, 2015. Paperback. Book Condition: New. 229 x 152 mm. Language: English . Brand New Book \*\*\*\*\* Print on Demand \*\*\*\*\*.Getting Your FREE Bonus Download this book, read it to the end and

[Save Document »](#)