
Inhaltsverzeichnis

1

Network Economy	1
1.1 Grundlagen der Network Economy	1
1.1.1 Internet, Intranet und Extranet	1
1.1.2 E-Business, E-Commerce, Portale und virtuelle Communities	8
1.1.3 Charakteristika der Network Economy	12
1.2 Network Economy aus Unternehmenssicht	15
1.2.1 Gründe der Vernetzung	16
1.2.2 Theoretische Grundlagen der Vernetzung	20
1.2.3 Elektronische Marktplätze und E-Procurement	26
1.2.4 Supply Chain Management und virtuelle Unternehmen	33
1.3 Network Economy aus Kundensicht	36
1.3.1 Informationsmacht des Kunden	36
1.3.2 Kundenfokussierung	37
1.3.3 Kundenintegration	39
1.4 Information Networking	42
1.4.1 Intra-Networking	45
1.4.2 Extra-Networking	48
1.5 Erfolgsfaktoren und Zukunft der Network Economy	49

2

CRM und e-CRM als Bindeglied zwischen Unternehmen und Kunden	53
2.1 Vom produkt- zum kundenorientierten Unternehmen	53
2.2 CRM – Grundlagen und Abgrenzung	54
2.2.1 CRM vs. Database Marketing	55
2.2.2 Ausprägungsformen	55

2.2.3	Voraussetzungen für erfolgreiches CRM	62
2.3	e-CRM – konsequente Fortsetzung des CRM	78
2.3.1	e-CRM – Definition und begriffliche Abgrenzung	80
2.3.2	Elemente des e-CRM	81
2.3.3	Realisierung digitaler Kundenbeziehungen	85
2.3.4	Neue Wege im e-CRM	90

3	Das CRM-Netzwerk	93
3.1	Elemente des CRM-Netzwerks	93
3.1.1	Datenmanagement	94
3.1.2	Datenaufbereitung und -analyse	120
3.1.3	Maßnahmenmanagement	134
3.1.4	Information Networking – Rückführung von Informationen in die Prozesse	142
3.2	Aufbau von CRM-Netzwerk-Architekturen	149
3.2.1	Aufbauorganisation und Mitarbeiter	150
3.2.2	Ablauforganisatorische Aspekte und Prozessmanagement	152
3.2.3	IT-technische Integrationsaspekte	156
3.3	Enterprise Application Integration – EAI	157
3.3.1	EAI-Typologien	159
3.3.2	EAI-Architekturen	162
3.3.3	Ausblick	173
3.4	Prozesse	174
3.4.1	Workflow-Management	174
3.4.2	Serviceflow-Management	177

4	Datenschutz und Kundenmanagement	179
4.1	Vorbemerkungen	179

4.2	Verarbeitung kundenbezogener Daten aufgrund gesetzlicher Erlaubnis...	180
4.3	Datenschutzrechtliche Sonderregelungen.....	180

5

Abschließende Bemerkungen und Ausblick	183
Zu den Autoren	185
Literaturhinweise	187
Schlagwortverzeichnis	197