

---

## Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	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
<b>2</b>	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

<b>3</b>	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

<b>4</b>	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