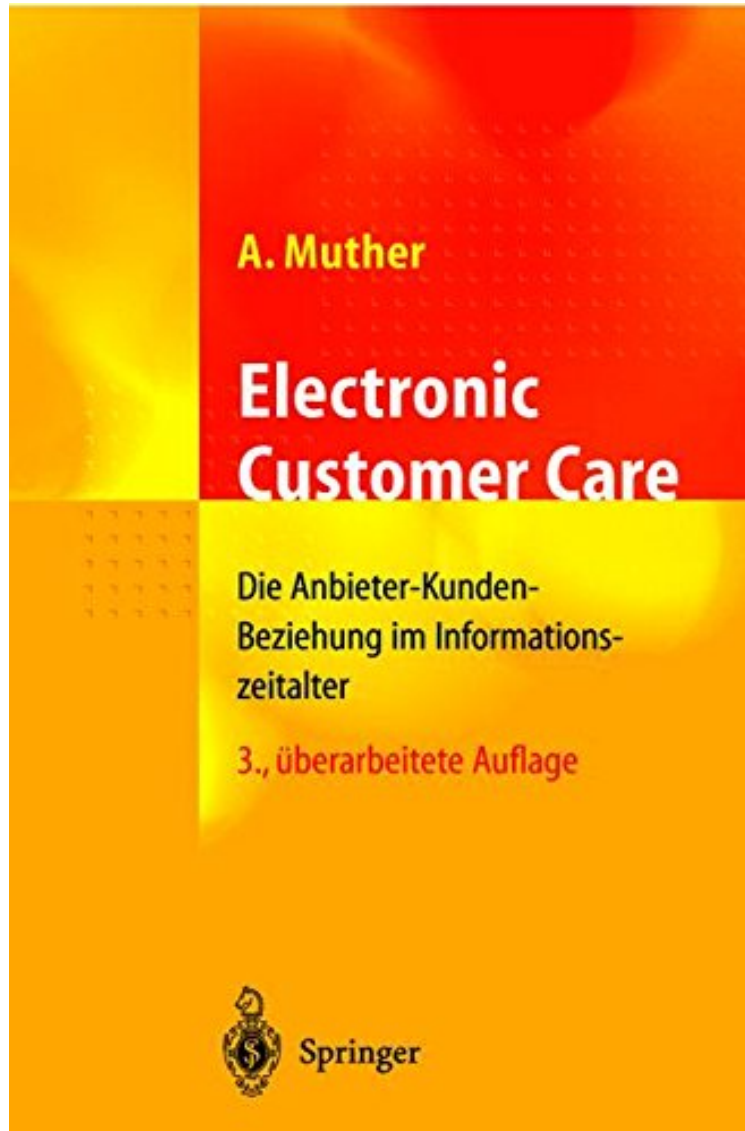


(Read and download) Electronic Customer Care: Die Anbieter-Kunden-Beziehung im Informationszeitalter

# Electronic Customer Care: Die Anbieter-Kunden-Beziehung im Informationszeitalter

Von *Andreas Muther*

DOC | \*audiobook | ebooks | Download PDF | ePub



DOWNLOAD



READ ONLINE

Produktinformation - Verkaufsrang: #728559 in BcherVerffentlicht am: 2001-04-10Abmessungen: 9.21 x .44b x 6.14l, .94 Pfund Einband: Gebundene Ausgabe155 Seiten | File size: 43.Mb

**Von Andreas Muther : Electronic Customer Care: Die Anbieter-Kunden-Beziehung im Informationszeitalter** before purchasing it in order to gage whether or not it would be worth my time, and all praised Electronic Customer Care: Die Anbieter-Kunden-Beziehung im Informationszeitalter:

KundenrezensionenHilfreichste Kundenrezensionen0 von 1 Kunden fanden die folgende Rezension hilfreich. A great insight into Customer Relationship Management!Von Ein KundeIt helped me to understand CRM in detail and the

Customer Buying Cycle is a good framework to understand the interfaces between a company and its customers.

Kurzbeschreibung Electronic Customer Care (ECC) ist seit Erscheinen der zweiten Auflage ein Bestseller für Softwareanbieter geworden. Unter dem Begriff Customer Relationship Management (CRM) bieten boomende Firmen Lösungen zur Optimierung der Kundenprozesse an. Sie werben mit hoher Kundenzufriedenheit und reduzierten Kosten. Auch traditionelle Softwaregiganten beginnen, Lösungen im Bereich Marketing, Sales und Service zu vermarkten. Für viele Unternehmen allerdings ist die Reorganisation der sogenannten Front-Office-Prozesse Neuland. Auf was müssen Unternehmen achten, wenn sie CRM-Projekte starten? Wichtig ist es, vom Kundenbedürfnis auszugehen und die Kundenbeziehung ganzheitlich zu betrachten. Das Buch abstrahiert die Kundenbeziehung anhand des Customer Buying Cycles und schafft so einen neutralen Orientierungsrahmen für CRM-Projekte. Die dritte Auflage nimmt neue Themen wie e-Marktplätze in die Betrachtungen auf und bietet einen aktuellen Überblick über führende CRM-Anbieter."