

1. Record Nr.	UNINA9910346703503321
Autore	Bulander Rebecca
Titolo	Customer-Relationship-Management-Systeme unter Nutzung mobiler Endgeräte
Pubbl/distr/stampa	KIT Scientific Publishing, 2008
ISBN	1-000-00844-4
Descrizione fisica	1 electronic resource (XIII, 329 p.)
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	Customer Relationship Management (CRM) und die Unterstützung von CRM durch stationäre und mobile Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) haben in der einschlägigen Literatur eine hohe Relevanz. In der Arbeit werden CRM-Projekte in Unternehmen des Business-to-Business-Bereichs empirisch untersucht. Es werden besonders die Ausprägungen der IKT und die Auswirkungen im Außendienst berücksichtigt. Basierend auf den Untersuchungsergebnissen werden Handlungsempfehlungen für Unternehmen abgeleitet.