

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XV
TABELLENVERZEICHNIS	XIX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXIII
1 Problemfeld und Problemstellung	1
1.1 Kundendaten als Problemfeld	1
1.2 Problemstellung und Vorgehen zu deren Bearbeitung.....	6
2 Kundendatenmanagement als Bezugsrahmen	9
2.1 Grundlagen des Kundendatenmanagements.....	9
2.1.1 Grundlegende Begrifflichkeiten	9
2.1.1.1 Kunden, Kundendaten	9
2.1.1.2 Profil, Profiling	16
2.1.1.3 Kundendatenbank, Data Warehouse, CRM-System.....	17
2.1.1.4 Kundenmanagement, Kundendatenmanagement	20
2.1.2 Bedeutung und Ziele des Kundendatenmanagements.....	22
2.1.2.1 Bedeutung des Kundendatenmanagements	22
2.1.2.2 Ziele des Kundendatenmanagements	25
2.2 Vertiefung ausgewählter Elemente des Kundendatenmanagements - theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse	29
2.2.1 Qualitätsmanagement von Kundendatenbanken	31
2.2.1.1 Theoretische Grundlagen.....	32
2.2.1.2 Empirische Ergebnisse.....	46
2.2.2 Markt für Adress- und Informationsdienstleistungen	71
2.2.2.1 Theoretische Grundlagen.....	72
2.2.2.2 Empirische Ergebnisse.....	81
2.2.3 Kooperatives Management von Kundendaten	102
2.2.3.1 Theoretische Grundlagen.....	103
2.2.3.2 Empirische Ergebnisse.....	107

3	Datenschutz und Datensensibilität.....	127
3.1	Theoretische Grundlagen zur Rechtslage für den Umgang mit Kundendaten.....	128
3.1.1	Datenschutz in Deutschland	128
3.1.1.1	Grundlegende Begrifflichkeiten.....	130
3.1.1.2	Grundprinzipien des Bundesdatenschutzgesetzes	133
3.1.1.2.1	Datenverarbeitungsverbot mit Erlaubnisvorbehalt.....	135
3.1.1.2.2	Transparenz	137
3.1.1.2.3	Datenvermeidung und Datensparsamkeit.....	140
3.1.1.2.4	Verwendung zu eigenen Geschäftszwecken	141
3.1.1.2.5	Datenübermittlung.....	145
3.1.1.3	Ausgewählte bereichsspezifische Regelungen	149
3.1.1.4	Kontrollinstanzen und Sanktionen	151
3.1.2	Datenschutz im internationalen Vergleich	154
3.2	Empirische Ergebnisse zur Datensensibilität von Kunden	157
3.2.1	Metaanalyse von empirischen Studien zum Umgang mit personenbezogenen Daten im Marketing	157
3.2.1.1	Charakteristika der empirischen Studien	157
3.2.1.2	Zentrale Ergebnisse der empirischen Studien.....	160
3.2.2	Empirische Studie zum Umgang mit personenbezogenen Daten im Web 2.0.....	178
3.2.2.1	Durchführung der empirischen Studie	178
3.2.2.2	Ergebnisse der empirischen Studie	184
3.2.3	Gruppendiskussionen zum Umgang mit personenbezogenen Daten im Marketing	192
3.2.3.1	Durchführung der Gruppendiskussionen	193
3.2.3.2	Ergebnisse der Gruppendiskussionen	196
4	Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Kundendaten.....	213
4.1	Erhebung von Kundendaten	213
4.1.1	Möglichkeiten zur Erhebung von Kundendaten.....	213
4.1.1.1	Erhebung im Kundendialog	213
4.1.1.2	Erhebung im Internet	220
4.1.1.2.1	Erhebung im E-Business	220
4.1.1.2.2	Erhebung im Web 2.0.....	228
4.1.1.3	Erhebung durch Primär- und Sekundärforschung	233
4.1.2	Zwischenfazit zur Erhebung von Kundendaten	243
4.1.2.1	Überblick über die Möglichkeiten zur Erhebung von Kundendaten	243
4.1.2.2	Bewertung der Möglichkeiten zur Erhebung von Kundendaten	248

4.2	Verarbeitung von Kundendaten	254
4.2.1	Aufbereitung von Kundendaten	254
4.2.2	Integration von Kundendaten	262
4.2.2.1	Die Konstruktionsidee des Data Matching	262
4.2.2.2	Methoden des Data Matching	264
4.2.2.2.1	Exact Matching	265
4.2.2.2.1.1	Theoretische Grundlagen	266
4.2.2.2.1.2	Anwendungsfallstudie	275
4.2.2.2.2	Statistical Matching	279
4.2.2.2.2.1	Theoretische Grundlagen	281
4.2.2.2.2.2	Anwendungsfallstudie	287
4.2.2.2.3	Exkurs: Klassifikationsverfahren	292
4.2.2.2.3.1	Theoretische Grundlagen	292
4.2.2.2.3.2	Anwendungsfallstudie	299
4.2.3	Analyse von Kundendaten	307
4.3	Nutzung von Kundendaten	317
4.3.1	Grundlagen der erfolgreichen Nutzung von Kundendaten	317
4.3.1.1	Nutzungsbereiche	317
4.3.1.2	Kosten-Nutzenabwägung	320
4.3.2	Anwendungsfallstudien zur Erfolgsbestimmung einer Anreicherung von Kundendaten	329
4.3.2.1	Durchführung der Anwendungsfallstudien	330
4.3.2.2	Ergebnisse der Anwendungsfallstudien	340
4.3.2.2.1	Ausgewählte Anwendungsfallstudien	341
4.3.2.2.2	Fallstudienübergreifende Ergebnisse	356
5	Zusammenfassung und Ausblick	361
LITERATURVERZEICHNIS		XXV