

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis

1. Einführung	1
2. Grundlagen des IT – Qualitätsmanagements	
2.1. Qualität, Produkt, Prozess	2
2.2. Qualitätsmanagementsysteme	4
2.3. CRM Qualitätsmanagement	6
2.4. Definition und Ziele von IT – Qualitätsmanagement	9
2.5. Grundlegende Problemfelder von IT – Qualitätsmanagement	12
3. Customer Relationship Management (CRM)	13
3.1. Grundverständnis und Ziele CRM	13
3.2. Data Base Marketing	16
3.3. Kundenbindung	19
3.4. CRM – Systeme	22
3.5. Grundlegende Problemfelder bei CRM	25
4. Bewertung IT – QM / CRM und Verbesserungsoptionen	29
4.1. Bewertung und Verbesserungsoptionen	29
4.2. Konkretisierung zentralen Verbesserungsoptionen	34
4.3. Implementierungsvorschlag und Realisierungschancen	36
5. Fazit und Ausblick	37
Literaturverzeichnis	38