

(Read now) Chancen und Grenzen von Social Media im CRM (German Edition)

Chancen und Grenzen von Social Media im CRM (German Edition)

Nico Dittelbach

*ebooks / Download PDF / *ePub / DOC / audiobook*



DOWNLOAD



READ ONLINE

#3881077 in eBooks 2013-07-01 2016-03-10 File Name: B01CSW1QNC | File size: 62.Mb

Nico Dittelbach : Chancen und Grenzen von Social Media im CRM (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Chancen und Grenzen von Social Media im CRM (German Edition):

Durch die weltweite mediale Vernetzung sind mehrere 100 Millionen Menschen in Social Media aktiv; es werden taumliglich mehr. Die sozialen Medien werden hauptsaumlich zur Pflege von Freundschaften und zum Informationsaustausch uuml;ber Veranstaltungen bzw. Treffen genutzt. In Deutschland sind bereits uuml;ber 40 Millionen Menschen Mitglied in sozialen Netzwerken; die Tendenz ist steigend. Gleichwohl wird die Bedeutung von Social Media derzeit noch von vielen Unternehmen unterschauuml;tzt. Die vorliegende Bachelor-Arbeit konzentriert

sich primär auf den nationalen Markt, wird aber durch internationale Beispiele gestützt. Der globale Markt kann und darf bei dieser Thematik nicht außer Acht gelassen werden, da seine Bedeutung für den nationalen Markt zu groß ist. Im Rahmen des Customer Relationship Managements nimmt das Multi Channel Management durch die Etablierung und permanenten Weiterentwicklung neuer, hauptsächlich elektronischer Kanäle eine immer wichtigere Rolle für Unternehmen ein. Grund hierfür ist, dass die Nutzung der verschiedenen Kanäle und Customer Touch Points das Ausschöpfen der geschäftlichen Potenziale des CRM erst ermöglicht. In dieser Arbeit wird die Integration von Social Media als Kanalbestandteil über das Multi Channel Management in das Customer Relationship Management untersucht. Im Verlauf werden anhand von Beispielen Chancen und Grenzen einer möglichen Social Media-Implementierung in das unternehmenseigene CRM-System aufgezeigt.