



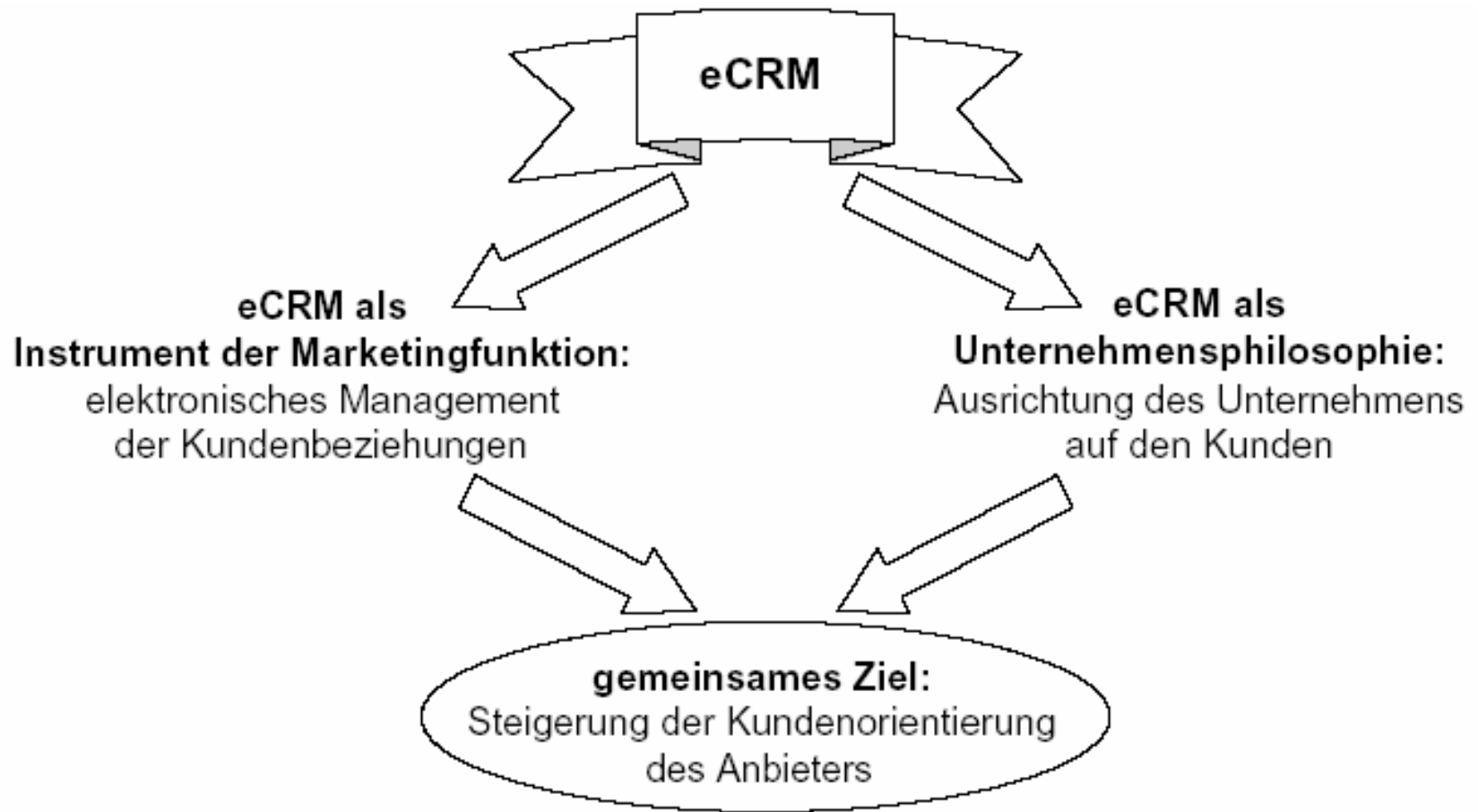
eCRM und Usability

Talk im Schloss

28.01.2003



eCRM - Sichtweisen



eCRM - integrierte Definition

eCRM umfasst die Analyse, Planung und Steuerung der Kundenbeziehungen mit Hilfe elektronischer Medien, insbesondere des Internet, unter dem Ziel einer umfassenden Ausrichtung des Unternehmens auf ausgewählte Kunden.

eCRM - „die einfache Definition“

Maximierung des Dauerwertes eines Kunden durch die Schaffung von Loyalität per Internet.

eCRM - Instrumente im eCommerce

eCRM ermöglicht die individuelle Abstimmung der Unternehmenspräsentation (Internetpräsenz, etc.) auf die Bedürfnisse des Kunden.

Instrumente im eCommerce können sein:

- Recommendation Systeme
- Virtual Communities
- Kundenbindungs-Pricing
- Produktkonfiguratoren

eCRM - Recommendation Systeme

Ziel: Mehrwert für den Kunden schaffen durch die Bereitstellung von möglichst objektiven Produktempfehlungen.

Wissen und Erfahrungen einzelner Konsumenten soll für alle verfügbar gemacht werden (z.B. Amazon.com)

eCRM - Virtual Communities

VC ist eine Gruppe, die sich aufgrund eines gemeinsamen Interessengebietes etabliert und einen oder mehrere Internetdienste zur elektronischen Kommunikation nutzt.

Potential aus Sicht des eCommerce:

- selbständige Selektion in der VC
- hoch involvierte Mitglieder
- aktuelle & qualitativ hochwertige Informationen
- hohe Loyalität der Teilnehmer

eCRM - Kundenbindungs-Pricing

Ziel: monetärer Vorteil für den Kunden durch Preisdifferenzierung.

Ansätze des Kundenbindungs-Pricing:

- Mengenabhängiges Pricing
- Frequent Buyer-Programme
- Mehrpersonen-Pricing
- Lieferverträge
- Preisgarantien
- Mehrprodukt-Pricing

eCRM - Produktkonfiguratoren

Produktkonfiguratoren erlauben eine kundenindividuelle Zusammenstellung eines Produkts aus mehreren konfigurierbaren Komponenten (z.B. Auto oder PC). Der Produktkonfigurator führt z.B. automatische Kompatibilitätsprüfungen durch und ermittelt den Angebotspreis der Konfiguration. Dabei können nicht nur aktuelle Sonderpreise, sondern z.B. auch kundenindividuelle Konditionen berücksichtigt werden.