

Joachim Zentes
Markus Janz
Peter Kabuth
Bernhard Swoboda

**Best Practice-Prozesse im Handel:
Customer Relationship Management und
Supply Chain Management**



2002

Deutscher Fachverlag

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
 Erstes Kapitel: Strukturierung der Untersuchung	
Abschnitt A Einführung und Grundlagen.....	3
Abschnitt B Strukturierung und Abdeckung der Prozessbereiche für die Untersuchung.....	19
 Zweites Kapitel: Customer Relationship Management	
Abschnitt A Fallstudie dm - Dialogmarketing.....	35
Abschnitt B Fallstudie tegut - Kundeninformations- und Kundenkartenmanagement.....	59
Abschnitt C Fallstudie Coop - Coop Supercard.....	81
 Drittes Kapitel: Beschaffung - Food	
Abschnitt A Fallstudie Delhaize - Beschaffung über WWRE.....	109
Abschnitt B Fallstudie tegut - Eigenmarkenbeschaffung.....	129
Abschnitt C Fallstudie MLogIn - Abrechnungsprozesse.....	149
 Viertes Kapitel: Supply Chain-Planung - Food	
Abschnitt A Fallstudie Delhaize - CPFR.....	173
Abschnitt B Fallstudie Tesco - Aktionsplanung und -Steuerung.....	193

Inhaltsverzeichnis

Fünftes Kapitel: Supply Chain-Execution - Food

Abschnitt A	Fallstudie Globus - Supply Chain-Steuerung und Warenflussprozesse.....	211
Abschnitt B	Fallstudie Bremke & Hoerster - Warenflussprozesse.....	241
Abschnitt C	Fallstudie dm - Supply Chain-Steuerung und Warenflussprozesse.....	256
Abschnitt D	Fallstudie Lekkerland Tobaccoland - Supply Chain-Execution im Convenience-Bereich.....	283
Abschnitt E	Fallstudie tegut - Logistikabwicklung Frischesortiment.....	307
Abschnitt F	Fallstudie Bremke & Hoerster - Großverbraucher-Lieferservice.....	323
Abschnitt G	Fallstudie Easy Shopping - Umsetzungskonzept.....	343

Sechstes Kapitel: Supply Chain Management - Fashion

Abschnitt A	Fallstudie Leineweber - Warenflussprozesse.....	367
Abschnitt B	Fallstudie Y.Y. - Sortimentsführung und Filialnachschiebung bei hochwertigen Luxusgütern.....	397

Siebentes Kapitel: Zusammenführung - Best Practice-Wertschöpfungsmuster

Abschnitt A	Customer Relationship Management.....	415
Abschnitt B	Supply Chain Management.....	427
Literaturhinweise.....		475
Stichwortverzeichnis.....		477
Autoren.....		481