# Titelseite

# Sperrvermerk

# Inhaltsverzeichnis

# Abkürzungsverzeichnis

# Abbildungsverzeichnis

# Tabellenverzeichnis

# Einleitung

# Grundlagen des CRM

# Mobiles CRM

# Überblick über mobiles CRM

# Mobile Mehrwerte

# Überblick

# Ubiquität

# Die Perspektiven Kunde und Außendienst

# Begriffsbildung des mobilen CRM

# Direkte Kundenansprache

# Mobiles CRM in Unternehmen

# Mobile Sicherheit

# Sicherheitsprobleme und Lösungskonzepte

# Persönlicher Schutz für Kunden und Mitarbeiter

# Fazit

# Anhang A – Fragebogen

# Anhang B – EU-Richtlinie

# Literaturverzeichnis

# Ehrenwörtliche Erklärung