

Martin Stadelmann - Publikationsliste

Referate

- Okt 1997 "Aspekte projektbegleitender Kooperation - Anforderungen an einen IT-Provider" im Rahmen der Veranstaltung "Bankmanagement 1997", Veranstalter: Weiterbildungsstufe der Universität St.Gallen/Schweizerisches Institut für Banken und Finanzen (Prof. Dr. Klaus Spremann), St. Gallen/Zürich.
- Mai 1999 "Technology Enabled Behaviour Change - Knowledge Management and Data Warehousing", Referate, Case Study und Workshops, Veranstalter: ETH Zürich, Prof. Dr. J. Gutknecht, Zürich.
- Dez 1999 "Informatikeinsatz zur Unterstützung des Controlling"
Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- Januar 2000 „Knowledge Management - Konzepte, Umsetzung, Bedeutung für Klein- und Mittelunternehmen (KMU)“, Vertiefungsgebiet KMU, Prof. Dr. H. J. Pleitner, St. Gallen, Veranstalter: Universität St. Gallen.
- Januar 2000 „Wissensmanagement in Klein- und Mittelunternehmen - Grundlagen und Anwendung“, Intensivstudium für Führungskräfte in Klein- und Mittelunternehmen, Prof. Dr. H. J. Pleitner, Dr. Christoph Müller, St. Gallen, Veranstalter: Universität St. Gallen,
- Feb 2000 „Wissensmanagement - Grundlagen, Konzepte, Umsetzung“, Workshop im „Studiengang Betriebliches Prozess- und Projektmanagement“, Fachhochschule, Vorarlberg, Dornbirn, Veranstalter: Cambridge Technology Partners, Zürich.
- März 2000 „IT-Unterstützung für das Controlling - Wie der Einsatz von Informationstechnologie Zielsetzungen, Bedürfnisse und Prozesse des Controlling unterstützt“, PHW-Forum Seminarwoche, Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- März 2000 „Knowledge Management (KM) - Unternehmerische Wertschöpfung durch IT-Einsatz“, PHW-Forum Seminarwoche, Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- Mai 2000 „Wissensmanagement in KMU - Unternehmerische Wertschöpfung durch IT-Einsatz“, Integration durch Managementprojekte II: „Neue Trends in der Managementlehre - Konsequenzen für KMU?“, Prof. Dr. Urs Füglistaller, Veranstalter: Universität St. Gallen.
- Mai 2000 „Wissensmanagement in KMU - Unternehmerische Wertschöpfung durch IT-Einsatz“, Integration durch Managementprojekte II, Prof. Dr. Markus Schwaninger, Veranstalter: Universität St. Gallen.
- Sept 2000 "Informatikeinsatz zur Unterstützung des Controlling"
Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- Sept 2000 „e-Government - Eine Herausforderung wird Realität“, Public Forum, Veranstalter: SAP, Orbit/COMDEX, Basel.
- Okt 2000 „IT-Unterstützung für das Controlling - Wie der Einsatz von Informationstechnologie Zielsetzungen, Bedürfnisse und Prozesse des Controlling unterstützt“, PHW-Forum Seminarwoche, Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- Okt 2000 „Knowledge Management (KM) - Unternehmerische Wertschöpfung durch IT-Einsatz“, PHW-Forum Seminarwoche, Veranstalter: PHW - Private Hochschule Wirtschaft, Zürich.
- Okt 2000 „Wissensmanagement in KMU - Wenn das KMU wüsste, was das KMU alles weiss!“, Intensivstudium für Führungskräfte in Klein- und Mittelunternehmen: Intensivseminar 2000, Dr. Christoph Müller, Prof. Dr. Urs Füglistaller, Veranstalter: Universität St. Gallen.

- Okt 2000 „Shareholder Value through Knowledge Management - How IT-based knowledge management generates the conditions for creating and retaining value“, 3rd International Conference on Practical Aspects of Knowledge Management (PAKM2000) in Basel, Veranstalter: Rentenanstalt/Swisslife (U. Reimer), Zürich.
- Okt 2000 „Knowledge Management - Technische Spielerei oder unternehmerische Notwendigkeit“, Referat im Rahmen der Veranstaltung „Informationen nutzen - Wissen teilen“, Veranstalter: Mummert + Partner (Schweiz) und Xerox Professional Services, Zürich.
- Dez 2000 „Business Intelligence und Knowledge Management als Erfolgsfaktoren von morgen“, Broker Year-End-Event der Zürich Versicherungen (Geschäftseinheit Unternehmen), Veranstalter: Zürich Versicherungen, Zürich.
- Feb 2001 „Wissensmanagement in Dienstleistungsunternehmen - Grundlagen, Konzepte, Anwendungsbereiche“, Nachdiplomstudium Dienstleistungsmanagement, FHW - Fachhochschule für Wirtschaft, St. Gallen.
- März 2001 „Knowledge Management - Bedeutende Komponente des Strategischen Managements“, Executive MBA in Entrepreneurial Management, Veranstalter: STI - Steinbeis-Transfer-Institut Business Administration in Entrepreneurial Management, Berlin.
- März 2001 „Wie gut ist das Kundenmanagement der Schweizer Dienstleister? Ergebnisse einer empirischen Untersuchung“, Hauptreferat des CRM-Symposium, Veranstalter: Mummert + Partner Unternehmensberatung AG und Institut für Marketing und Handel an der Universität St. Gallen, Zürich.
- Mai 2001 „Wie gut ist das Kundenmanagement der Schweizer Dienstleister? Ergebnisse einer empirischen Untersuchung“, Vortrag anlässlich des 2. Schweizer CRM-Forums, WTC, Zürich.
- Juni 2001 „Wissensmanagement - Erfolgsvoraussetzung für die Wertschöpfung bei IT-Dienstleistern“, Eröffnungsvortrag am Kongress „Wissensmanagement für IT-Dienstleister“, Darmstadt, Veranstalter: Plenum Institut, Wiesbaden.
- Juli 2001 „Customer Relationship Management in der Schweiz“, Vortrag im Rahmen der Top-Management Fokusgruppe „Customer Relationship Management I“, Veranstalter: Institut für Marketing und Handel an der Universität St. Gallen, Kartause Ittingen.
- Nov 2001 „Business Intelligence und Knowledge Management als Erfolgsfaktoren von morgen“, Vortrag, Veranstalter: Arbeitgeber-Verband des Rheintals, Heerbrugg.
- Mai 2002 „Design und Umsetzung von innovativen CRM-Lösungen - Kritische Erfolgsfaktoren und Fallgruben einer CRM-Einführung“, Vortrag anlässlich des 3. Schweizer CRM-Forums, Zürich.
- Nov 2002 „Datenschutz im Data Warehouse - Erfolgsfaktor oder Unternehmensbremse“, Teilnahme an der Paneldiskussion anlässlich der „DW2002“ in Friedrichshafen, Veranstalter: Institut für Wirtschaftsinformatik (Prof. Dr. Robert Winter), Universität St. Gallen.
- Feb 2003 „Welches sind die Erfolgsfaktoren für das Kundenmanagement in der Privatwirtschaft“, Referat im Rahmen der Veranstaltung „Wie gut ist das Kundenmanagement in öffentlichen Verwaltungen“, Veranstalter: Mummert Consulting (Schweiz), Zürich.
- Feb 2003 „Vom Marketing zum Customer Relationship Management - Unternehmerische Wertschöpfung durch systematische Pflege von Kundenbeziehungen“, Vortrag, Veranstalter: Arbeitgeber-Verband des Rheintals, Heerbrugg.
- Sept 2003 „Handlungsbedarf und Gestaltungsoptionen für das Kundenmanagement“, Referat im Rahmen des Referatszyklus „CRM im Private Banking - Profitable Kundengewinnen und halten“ am Orbit/COMDEX-Kongress 2003, Zürich.

Sept 2003	„In 8 Schritten zu besseren Kundendaten - Erfolgsfaktoren und Vorgehen zur Optimierung des Qualitätsmanagements von Kundendaten im Unternehmen“, Referat im Rahmen der Veranstaltung „Gute Daten - schlechte Daten“, Veranstalter: Mummert Consulting (Schweiz) und SAS Institute (Schweiz), Zürich.
Nov 2003	„Aktives Kundenbindungsmanagement“, Referat im Rahmen der Banking Today-Reihe am 13. Finance Forum, Zürich.
Apr 2004	„Vom Marketing zum Customer Relationship Management - Unternehmerische Wertschöpfung durch systematische Pflege von Kundenbeziehungen“, Referat im Rahmen eines Kundenanlasses der Hewlett Packard (Schweiz) AG, Zürich.
Juni 2004	„Vom Marketing zum Customer Relationship Management - Unternehmerische Wertschöpfung durch systematische Pflege von Kundenbeziehungen“, Referat im Rahmen des „Branchentags“ der Update (Schweiz) AG, Dietikon.
Apr 2005	„Wirtschaft im Wandel - Unternehmerische Strategien zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit“, Referat im Rahmen eines Kundenanlasses von Europa3000 und Hewlett Packard (Schweiz) AG, Zürich.
Apr 2005	„Wirtschaft im Wandel - Kundenorientierung durch differenzierte Service-Strategien“, Referat im Rahmen eines Kundenanlasses von Europa3000 und Hewlett Packard (Schweiz) AG, Zürich.
Mai 2005	„Wissensmanagement Vom Marketing zum Customer Relationship Management – Unternehmerische Wertschöpfung durch systematische Pflege von Kundenbeziehungen“, Referat in der Masterstufe, Prof. Dr. Manfred Bruhn, Veranstalter: WWZ, Universität Basel.
Juni 2005	„Strategisches Denken und CRM - Zentrale Erfolgsfaktoren der Unternehmensführung“, Referat im Rahmen der Startup Session europa3000, BisonWorld 2005, Luzern.
Jan 2006	„Kundenmanagement im Automobil-Geschäft“, Referat im Rahmen der Jahrestagung des Automobilgewerbe Verband Schweiz „Veränderung als Chance“, Nottwil.
Apr 2007	„Mit Wachstumsstrategien zum Unternehmenserfolg“, Referat im des eDay 2007 von Europa3000 und Hewlett Packard (Schweiz) AG, Zürich.
Juni 2007	„CRM-Trendstudie Schweiz“, Referat im Rahmen des 8. Swiss CRM Forums, Hallenstadion Zürich.

Akademische Arbeiten und Publikationen

- Martin Stadelmann: Informatikunterstützte Organisation von Arbeitsgruppen in der Verwaltung - Theoretische Grundlagen und deren Umsetzung in der Praxis, Diplomarbeit, St.Gallen, 1992.
- Martin Stadelmann, Wilfried Lux: Hot Topics oder kalter Kaffee? Aktuelle Management-Philosophien kritisch betrachtet, in: io Management-Zeitschrift, 64. Jg., 1995, Nr. 3, S. 32-35.
- Martin Stadelmann: Information und Kommunikation in KMU, in: Schweizer Arbeitgeber, 7. Jg., 30. März 1995, S. 336-339.
- Martin Stadelmann, Wilfried Lux: Total Quality Groupware - Fleissige TQM-Berater, in: Output, 1995, Nr. 4, S. 38-40.
- Martin Stadelmann, Wilfried Lux: Aktuelle Management-Konzepte: Merkmale, Vorteile, Nachteile, in: io Management-Zeitschrift, 64. Jg., 1995, Nr. 4, S. 72-74.
- Martin Stadelmann, Jürgen Brunner: Groupware im Controlling - Anwendungspotentiale moderner Informationstechnologie im Führungsbereich, in: Controller Magazin (A. Deyhle), 1995, Nr. 5, S. 149-155.
- Martin Stadelmann, Urs Füglistaller: Anforderungen an die Unternehmensführung in Klein- und Mittelbetrieben: ... Unternehmer sein dagegen sehr! in: Schweizer Maschinenmarkt, 1995, Nr. 31, S. 46-51.

- Martin Stadelmann, Wilfried Lux, Christoph Müller: Einmal mehr das Rad neu erfinden? Zielrichtungen und Grenzen dreier aktueller Produktionskonzepte, in: Neue Zürcher Zeitung, Nr. 224, 27. September 1995, S. 67 (Technologie und Gesellschaft).
- Martin Stadelmann, Wilfried Lux, Christoph Müller: Beschaffungsstrategien für KMU im Lichte neuer Managementphilosophien (Beschaffungsmanagement), in: Einkäufer REVUE de l'acheteur, Nr. 4, 1996, S. 18-20.
- Martin Stadelmann: Informationstechnologie als Hilfsmittel der Führung in Klein- und Mittelunternehmen (KMU) - Ansätze für die informationstechnologisch unterstützte organisatorische Gestaltung der Führungstätigkeit, Verlag Paul Haupt, Bern, 1996 (ISBN 3-258-05346-6).
- Martin Stadelmann: Shareholder Value durch Knowledge Management - Wie IT-unterstütztes Wissensmanagement Voraussetzungen für Wertschöpfung und Werterhaltung schafft, in: io Management-Zeitschrift, 69. Jg., 4/2000, S. 74-79.
- Martin Stadelmann: Shareholder Value through Knowledge Management - How IT-based knowledge management generates the conditions for creating and retaining value, in: Reimer, U. (Hrsg.): Proceedings of the Third Int. Conf. on Practical Aspects of Knowledge Management (PAKM2000) Basel, Switzerland, 30-31 Oct. 2000, 20/1-20/5.
- Martin Stadelmann: Gestaltungsdimension Mensch - Erfolgsfaktoren des IT-Einsatzes in KMU, in: Brauchlin, Emil, Pichler, J. Hanns (Hrsg.) Klein- und Mittelunternehmen im 21. Jahrhundert - Unternehmer- und Unternehmensperspektiven (Festschrift Hans Jobst Pleitner), Verlag Duncker und Humblot, Berlin, München, St. Gallen, 2000, S. 505-518.
- Martin Stadelmann: Wie gut ist Ihr „Return on Customer Management“, in: Bilanz Spezial Consulting, Oktober 2000, S 14.
- Martin Stadelmann, Wilfried Lux: Alles nur neu verpackt? Aktuelle Management-Konzepte kritisch betrachtet, in: io Management-Zeitschrift, 69. Jg., 12/2000, S. 32-44.
- Martin Stadelmann, Jörg Finsterwalder, Sven Reinecke: Wie gut ist das Kundenmanagement der Schweizer Dienstleister, in: Marketing und Kommunikation - Jahrbuch CRM Schweiz „Customer Relationship Management/Marketingtrends“, Januar 2001, S. 52-53.
- Martin Stadelmann et al.: Customer Relationship Management - Wie gut ist das Kundenmanagement der Schweizer Dienstleister? CRM-Studie Schweiz, Herausgeber: Mummert + Partner et al., 2001, 59 S., (ISBN 3-908545-72-2).
- Martin Stadelmann, Jörg Finsterwalder, Sven Reinecke, Sven Wolter: Customer Relationship Management (CRM) bei Dienstleistern ? Ergebnisse einer Schweizer Benchmarking-Studie, in: io Management, 2001, 70. Jg., Nr. 6, S. 54-60.
- Martin Stadelmann, Jörg Finsterwalder, Sven Reinecke, Sven Wolter: CRM bei Schweizer Dienstleistern, in: Marketing & Kommunikation, 2001, 29. Jg., Nr. 5, S. 10-13.
- Martin Stadelmann, Sven Wolter: Loyale Kunden gewinnen, in: eCompany, 2001, 2. Jg., Nr. 4, S. 18-19.
- Martin Stadelmann, Sven Wolter: CRM-Einführung mit Konzept, in: eCompany, 2001, 2. Jg., Nr. 4, S. 20-21.
- Martin Stadelmann, Sven Wolter, Jörg Finsterwalder, Sven Reinecke: CRM bei Schweizer Dienstleistern, in: eCompany, 2001, 2. Jg., Nr. 4, S. 22-24.
- Stadelmann, M., Finsterwalder, J., Reinecke, S., Wolter, S.: Ergebnisse einer CRM-Benchmarking-Studie bei Schweizer Dienstleistern, in: PSU Index 2002 - Porträts Schweizer Unternehmensberatungen, 2002, S. 82-86, ISBN 3-9521900-1-2.
- Stadelmann, M., Wolter, S.: Loyale Kunden - Garant für den Unternehmenserfolg, in: KMU Spezial - Informatik + Kommunikation, 1/2002, S. 70-71 (www.kmuspezial.ch).
- Stadelmann, M., Tomczak, T., Finsterwalder, J., Reinecke, S.: Erschliessen und Ausschöpfen von Kundenpotenzialen durch Customer Relationship Management (CRM) - Managementkonzept und Ergebnisse einer Studie bei Schweizer Dienstleistern, in: Payne, A., Rapp, R. - Handbuch Relationship Marketing - Konzept und erfolgreiche Umsetzung, Verlag Wahlen, 2003, S. 359-383.
- Stadelmann, M., Wolter, S., Tomczak, T, Reinecke, S. (Hrsg.): Customer Relationship Management (CRM) - 12 CRM Best Practice-Fallstudien zu Prozessen, Organisation, Mitarbeiterführung und Technologie, Orell Füssli - Verlag Industrielle Organisation, Zürich, 2003, ISBN 3-85743-714-6.
Ebenda:
 - Stadelmann, M., Wolter, S.: Kundenorientierte Unternehmensgestaltung – CRM als integrierendes Führungs- und Organisationsprinzip, S. 53-68.
 - Stadelmann, M., Wolter, S., Baumann, M.: Status quo des CRM im deutschsprachigen Europa – Ein länderübergreifender Vergleich, S. 329-347.
- Martin Stadelmann, Maja Baumann, Gabriele Dobenecker: Datenqualität mangelhaft, in: Handelszeitung, Nr. 38, 17. September 2003, S. 69.

- Martin Stadelmann, Sven Wolter: Alarmsystem warnt vor Abwanderung, in: Computerworld Magazin, Sonderausgabe „Informationstechnik für Banken und Versicherungen“, November/Dezember, 2003, S. 26-28.
- Martin Stadelmann, Andreas Hosig: Chief Customer Officer - Motor einer kundenorientierten Unternehmung, in: Alpha Stellenmarkt (Beilage der Sonntagszeitung), Ausgabe vom 10./11. Januar 2004, S. 3.
- Martin Stadelmann, Maja Baumann, Gabriele Dobenecker: Die Qualität der Kundendaten im Marketing von Schweizer Unternehmen - Wie hoch ist der Handlungsbedarf?, in: Marketing und Kommunikation - Jahrbuch CRM Schweiz „Marketingtrends 2004“, April 2004, S. 12-13.
- Martin Stadelmann, Sven Wolter: Kunden erfolgreich binden - ein Leitfaden für Entscheidungsträger, in: Business Intelligence Magazine, Mai 2004, S. 18-20, ISBN 3-907659-07-4, Profile Publishing, Zürich.
- Martin Stadelmann, Sven Wolter: Kunden auf Abwegen, in: Jahrbuch Marketing Kommunikation 2004/2005, Juni 2004 15. Jahrgang, S. 154-157, Künzler-Bachmann Medien AG, St. Gallen.
- Martin Stadelmann, Geraldine A. Critchley, Jürg Hari, Nils Hafner: Kunden zielgerecht ansprechen durch effiziente Kampagnen, in: Marketing und Kommunikation - Jahrbuch CRM Schweiz „Marketingtrends 2005“, April 2005, S. 38-39.
- Martin Stadelmann: Vorwort, in: Hafner, N., Rageth, C.: - CRM für KMU (?) - Erfolgreiches CRM - für einmal keine Frage der Grösse, BPX Edition/Rheinfelden (ISBN 3-905413-08-6), 2006, S. 4-5
- Martin Stadelmann, Roman Lenz: CRM Trendreport 3 – Unternehmenskompetenzen für systematisches Beschwerdemanagement – Stand des Beschwerdemanagements in der Schweizer Unternehmenspraxis, 2007, 56 S., Herausgeber: Zürcher Hochschule Winterthur, School of Management, Zentrum für Marketing Management, Winterthur, 2007.
- Martin Stadelmann, Roman Lenz: Wie gut ist das Beschwerdemanagement der Schweizer Unternehmen, in: Marketing und Beziehungsmanagement - Jahrbuch CRM Schweiz „Marketingtrends 2007“, Juni 2007, S. 36-37, Herausgeber „Marketing & Kommunikation“ (www.m-k.ch).
- Martin Stadelmann, Sven Wolter, Mireille Troesch (Hrsg.): Customer Relationship Management (CRM) – Neue CRM-Best Practice-Fallstudien und Konzepte zu Prozessen, Organisation, Mitarbeiterführung und Technologie, Orell Füssli - Verlag Industrielle Organisation, Zürich, 2008, ISBN 978-3-85743-728-1.
Ebenda:
 - Stadelmann, M., Wolter, S.: Kundenorientierte Unternehmensgestaltung – CRM als integrierendes Führungs- und Organisationsprinzip, S. 19-36.
 - Stadelmann, M., Lenz, R.: Stand des Beschwerdemanagements in der Schweizer Unternehmenspraxis, S. 381-397.

Mitarbeit an akademischen Arbeiten und Publikationen

- Pleitner, H. J.: Unternehmensführung im Mittelstand, in: Corsten, H., Reiss, M. (Hrsg.) - Handbuch der Unternehmensführung, Gabler Verlag, Wiesbaden, 1995, S. 927-939.