

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	v
---------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen des Electronic Services

Manfred Bruhn

Electronic Services – eine Einführung in den Sammelband	3
---	---

Reinhard Hünerberg und Andreas Mann

Das Dienstleistungspotenzial des Internet	43
---	----

Anton Meyer und Christian Blümelhuber

Informationsdienstleistungen, dienstleistungsbasierte Informationsprodukte, informationsbasierte Dienstleistungen – Grundlagen und Herausforderungen im Zeitalter des „E-*.*“	67
---	----

2. Konzeptionelle Ansätze der Electronic Services

Hans-Jörg Bullinger und Martina Schäfer

Geschäftsmodelle für elektronisches Dienstleistungsmanagement	95
---	----

Dieter Ahlert und Heiner Evanschitzky

Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsnetzwerken: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse	121
---	-----

Holger Luczak, Stefan Bleck und Hendrik Hoeck

Elektronische Marktplätze – Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren für den elektronischen Handel mit C-Dienstleistungen	149
---	-----

Hans-Friedrich Breithaupt

Dienstleistungsqualität im Internet am Beispiel von Intermediären	177
---	-----

<i>Hans Peter Wehrli und Yvonne Heiniger</i>	
Co-Design – Integration des Kunden in die Wertschöpfungskette	209
<i>Ralf Reichwald, Frank Piller und Roland Meier</i>	
E-Service Customization – Strategien zur effizienten Individualisierung von Dienstleistungen	225
<i>Christoph Wegmann</i>	
Der E-Services Marketingmix	243
<i>Sabine Fließ und Jan-Hendrik Völker-Albert</i>	
Going Virtual – Blueprinting als Basis des Prozessmanagements von E-Service-Anbietern	263

3. Instrumentelle Steuerung der Electronic Services

<i>Harald Meißner</i>	
Elektronische Kundendialoge als Element elektronischer Dienstleistungen – Vorschlag einer Systematisierung und Ableitung von Konsequenzen für Automatisierung und Selbstbedienung	295
<i>Stefan Michel</i>	
Service Recovery nach E-Servicefehlern	321
<i>Marcus Göttlicher</i>	
Beschwerdemanagement via E-Mail	341
<i>Tino Michalski</i>	
E-Service-Innovationen durch Corporate Entrepreneurship bei global tätigen Technologieunternehmen	363

4. Zufriedenheit mit und Vertrauen in Electronic Services

<i>Wolfgang Meinig und Heike Mallad</i>	
Zufriedenheit mit E-Business und Akzeptanz von E-Commerce in der Wertschöpfungskette Automobilwirtschaft	387
<i>Veronica Liljander, Allard C.R. van Riel and Minna Pura</i>	
Customer satisfaction with e-services: The case of an online recruitment portal .	407

Ralf Terlutter und Sandra Diehl

Maßnahmen zur Schaffung von Vertrauen in die Dienstleistungsqualität beim Internetshopping – unter besonderer Berücksichtigung von Verkaufspersonal im Internet 433

Thorsten Hennig-Thurau, Ursula Hansen, Vanessa Eifler

und Daniel Bornemann

Vertrauen in Kundenartikulationen auf virtuellen Meinungsplattformen 461

5. Electronic Services und Kundenbindung

Georg Fassott und Andreas Eggert

Kundenbeziehungsmanagement für elektronische Dienstleistungen 491

Bernd W. Wirtz und Torsten Olderoog

Kundenbindungsmanagement für elektronische Dienstleistungen 513

Claudia Frielitz, Hajo Hippner und Klaus D. Wilde

eCRM als Erfolgsbasis für Kundenbindung im Internet 537

Günter Silberer und Jens Wohlfahrt

Kundenbindung mit Mobile Services 563

6. Anwendungsfelder der Electronic Services

Manfred Kirchgeorg und Alexander Lorbeer

Kundenbindungsstrategien von E-Health Service-Anbietern 585

Holger Lütters, Martin Eisend und Pakize Schuchert-Güler

Online-Marktforschung als E-Service 613

Klaus Peter Kaas, Tobias Schneider und Markus Zuber

Ansätze einer Online-Beratung für Kapitalanleger 639

Martin Benkenstein, Michael Holtz und Uwe Stuhldreier

Elektronische versus traditionelle Distributionswege für Bankdienstleistungen

– Konzeptionelle Grundlagen und empirische Analysen anhand von

Kundenpräferenzen 669

<i>Stefan Roth und Sven Pastowski</i>	
Ökonomische Analyse von Internet-Auktionen.....	693
<i>Peter Tschmuck</i>	
Musikanbieter im Internet – B2C-Services als Alternativen zu traditionellen Distributionsformen in der Musikindustrie?.....	723

Teil B: Service-Teil

Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement	753
---	-----

Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug.	783
Datenbanken/Statistiken	784
Diskussionsforen im Internet	788
Preise/Auszeichnungen.....	788
Messen, Kongresse und Konferenzen	796
Termine	796
Veranstalter	802
Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug...	809

Forschungs-Service

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung	829
Deutschsprachige Forschungseinrichtungen	830

■ Internationale Forschungseinrichtungen	858
--	-----

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise.....	866
Ergebnisse nationaler Kundenbarometer.....	874
■ Der American Customer Satisfaction Index (ACSI).....	876
■ Der European Customer Satisfaction Index (ECSI).....	877
■ Der Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS).....	880
■ Der Kundenmonitor Deutschland	881

Dialogangebote

Info-Circle Dienstleistungsmanagement.....	886
Ihre Meinung ist uns wichtig	887

Verzeichnisse

Firmen- und Institutionenverzeichnis	888
Stichwortverzeichnis	889