

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 Evantschitzky

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

Hans Peter Wehrli und Yvonne Heiniger
Co-Design – Integration des Kunden in die Wertschöpfungskette 209

Ralf Reichwald, Frank Piller und Roland Meier
E-Service Customization – Strategien zur effizienten Individualisierung von
Dienstleistungen 225

Christoph Wegmann
Der E-Services Marketingmix 243

Sabine Fließ und Jan-Hendrik Völker-Albert
Going Virtual – Blueprinting als Basis des Prozessmanagements von
E-Service-Anbietern 263

3. Instrumentelle Steuerung der Electronic Services

Harald Meißner
Elektronische Kundendialoge als Element elektronischer Dienstleistungen –
Vorschlag einer Systematisierung und Ableitung von Konsequenzen für
Automatisierung und Selbstbedienung 295

Stefan Michel
Service Recovery nach E-Servicefehlern 321

Marcus Göttlicher
Beschwerdemanagement via E-Mail 341

Tino Michalski
E-Service-Innovationen durch Corporate Entrepreneurship bei global tätigen
Technologieunternehmen 363

4. Zufriedenheit mit und Vertrauen in Electronic Services

Wolfgang Meinig und Heike Mallad
Zufriedenheit mit E-Business und Akzeptanz von E-Commerce in der
Wertschöpfungskette Automobilwirtschaft 387

Veronica Liljander, Allard C.R. van Riel and Minna Pura
Customer satisfaction with e-services: The case of an online recruitment portal . 407

<i>Ralf Terlutter und Sandra Diehl</i> Maßnahmen zur Schaffung von Vertrauen in die Dienstleistungsqualität beim Internetshopping – unter besonderer Berücksichtigung von Verkaufspersonal im Internet	433
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Thorsten Hennig-Thurau, Ursula Hansen, Vanessa Eifler und Daniel Bornemann</i> Vertrauen in Kundenartikulationen auf virtuellen Meinungsplattformen	461
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

5. Electronic Services und Kundenbindung

<i>Georg Fassott und Andreas Eggert</i> Kundenbeziehungsmanagement für elektronische Dienstleistungen	491
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Bernd W. Wirtz und Torsten Olderog</i> Kundenbindungsmanagement für elektronische Dienstleistungen	513
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Claudia Frielitz, Hajo Hippner und Klaus D. Wilde</i> eCRM als Erfolgsbasis für Kundenbindung im Internet	537
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Günter Silberer und Jens Wohlfahrt</i> Kundenbindung mit Mobile Services	563
--------------------------------------------------------------------------------------	-----

6. Anwendungsfelder der Electronic Services

<i>Manfred Kirchgeorg und Alexander Lorbeer</i> Kundenbindungsstrategien von E-Health Service-Anbietern	585
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Holger Lütters, Martin Eisend und Pakize Schuchert-Güler</i> Online-Marktforschung als E-Service	613
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Klaus Peter Kaas, Tobias Schneider und Markus Zuber</i> Ansätze einer Online-Beratung für Kapitalanleger	639
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Martin Benkenstein, Michael Holtz und Uwe Stuhldreier</i> 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