

# Inhaltsverzeichnis

ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....	XI
TABELLENVERZEICHNIS .....	XV
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XVI
<b>1 EINFÜHRUNG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Motivation und Problemstellung .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Ziel und Aufbau der Arbeit .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Begriffsabgrenzung .....</b>	<b>5</b>
1.3.1 Customer Focused E-Learning.....	5
1.3.2 Informelles Lernen .....	6
1.3.3 Informations- und Wissensbedürfnisse .....	6
<b>2 EINSATZ DES CUSTOMER FOCUSED E-LEARNING .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Theoretische und empirische Studie .....</b>	<b>8</b>
2.1.1 Betrachtungsebenen .....	8
2.1.2 Design .....	10
<b>2.2 Einflussfaktoren .....</b>	<b>11</b>
2.2.1 Anbieterbezogene Faktoren .....	11
2.2.1.1 Ziele und Strategien .....	11
2.2.1.2 Kompetenzen .....	13
2.2.2 Nachfragerbezogene Faktoren.....	16
2.2.2.1 Bedürfnisse.....	16
2.2.2.2 Fähigkeiten .....	19
2.2.3 Produktbezogene Faktoren .....	21
2.2.3.1 Komplexität.....	21
2.2.3.2 Involvement .....	25
<b>2.3 Geschäftsmodelle .....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Strategische Optionen .....	26
2.3.2 Customer Focused E-Learning als Value Added Service .....	29

2.3.3 Customer Focused E-Learning als eigenständige Marktleistung .....	34
<b>3 GESTALTUNG DES CUSTOMER FOCUSED E-LEARNING.....</b>	<b>38</b>
<b>3.1 Theoretische und empirische Studie .....</b>	<b>38</b>
3.1.1 Betrachtungsebenen .....	38
3.1.2 Design .....	41
<b>3.2 Rahmenbedingungen .....</b>	<b>42</b>
3.2.1 Institutionelle Rahmenbedingungen .....	42
3.2.1.1 Darbietungsumfeld .....	42
3.2.1.2 Anwendungsumfeld .....	44
3.2.2 Individuelle Rahmenbedingungen .....	46
<b>3.3 Lernsituationen .....</b>	<b>50</b>
<b>3.4 Lerninhalte und Lernziele.</b>	<b>53</b>
3.4.1 Relevante Lerninhalte .....	53
3.4.1.1 Bestimmung.....	53
3.4.1.2 Sachanalyse .....	54
3.4.1.3 Tätigkeitsanalyse.....	57
3.4.2 Lernziele .....	60
3.4.2.1 Komponenten .....	60
3.4.2.2 Wissensklassifikation.....	60
3.4.2.3 Lernzielpotenziale.....	63
<b>3.5 Struktur .....</b>	<b>66</b>
3.5.1 Lehr-Lernprozess .....	66
3.5.1.1 Steuerung .....	66
3.5.1.2 Methoden.....	70
3.5.2 Anpassung des Lernangebots .....	73
3.5.2.1 Adaptive Lernumgebungen .....	73
3.5.2.2 Individualisierung des Lernangebots .....	75
3.5.2.3 Situierung des Lernangebots.....	77
3.5.2.4 Kontextbasiertes Customizing .....	80
<b>3.6 Organisation und Bereitstellung .....</b>	<b>86</b>
3.6.1 Lerndauer .....	86
3.6.2 Medienzugang und -systeme .....	88
<b>3.7 Charakterisierungsschema.....</b>	<b>90</b>
<b>4 ONLINE-ANWENDUNGSSYSTEM .....</b>	<b>93</b>
<b>4.1 Charakterisierung .....</b>	<b>93</b>

<b>4.2 Konzept.....</b>	<b>95</b>
4.2.1 Integration von CFEL in Webshop-Umgebungen.....	95
4.2.2 Einbindung des Lernangebots in die Kundenschnittstelle .....	96
4.2.3 Präsentations- und Interaktionsräume.....	97
<b>4.3 Systemarchitektur.....</b>	<b>99</b>
4.3.1 Überblick.....	99
4.3.2 Service Client .....	99
4.3.3 Web Service .....	101
4.3.4 Kommunikation.....	102
4.3.5 Datenbasis des Web Service .....	103
<b>4.4 Kontextbasiertes Customizing .....</b>	<b>104</b>
4.4.1 Methoden des Web Service .....	104
4.4.2 Erfassung und Speicherung von Kontextinformationen .....	105
4.4.3 Bestimmung geeigneter Lernobjekte.....	107
4.4.3.1 Ablauf .....	107
4.4.3.2 Ermittlung des Schwierigkeitsgrads.....	109
4.4.3.3 Ermittlung des Medientyps .....	111
4.4.4 Distribution und Präsentation der Lerninhalte .....	112
<b>4.5 Kundenschnittstelle.....</b>	<b>115</b>
4.5.1 Lernen in der Phase „Problemerkenntnis“ .....	115
4.5.2 Lernen in der Phase „Informationssuche“ .....	116
4.5.3 Lernen in der Phase „Evaluation“ .....	120
4.5.4 Organisation des Lernens .....	122
<b>5 ONSITE-ANWENDUNGSSYSTEM .....</b>	<b>125</b>
<b>5.1 Charakterisierung .....</b>	<b>125</b>
<b>5.2 Konzept.....</b>	<b>127</b>
5.2.1 Ortsbezogenheit der Informations- und Wissensbedürfnisse.....	127
5.2.2 Spezifikation und Erkennung von lernrelevanten Situationen .....	128
5.2.3 Technologien zur Kontexterfassung, Interaktion und Präsentation .....	132
5.2.3.1 Integration von Technologien in die Verkaufsumgebung .....	132
5.2.3.2 Bluetooth .....	134
5.2.3.3 RFID .....	135
5.2.3.4 FlashLite .....	137
<b>5.3 Systemarchitektur.....</b>	<b>137</b>
5.3.1 Überblick.....	137

5.3.2 Clients.....	139
5.3.2.1 Stationäre Clients .....	139
5.3.2.2 Mobile Clients.....	140
5.3.3 Server .....	142
5.3.3.1 Erfassungs- und Präsentationssystem .....	142
5.3.3.2 Interpretations- und Auswahlsystem .....	143
5.3.4 Kommunikation.....	145
5.3.5 Datenbasis.....	146
<b>5.4 Kontextbasiertes Customizing .....</b>	<b>147</b>
5.4.1 Erfassung von Kontextinformationen.....	147
5.4.1.1 Kundenidentifikation und -positionsbestimmung mit Bluetooth .....	147
5.4.1.2 Produktidentifikation und -verfolgung mit RFID .....	151
5.4.2 Bestimmung geeigneter Lernobjekte.....	153
5.4.2.1 Interpretation und Anreicherung kundenbezogener Kontextinformationen ....	153
5.4.2.2 Interpretation und Anreicherung produktbezogener Kontextinformationen ....	158
5.4.2.3 Situationserkennung und Auswahl von Lernobjekten.....	161
5.4.3 Distribution und Präsentation der Lerninhalte .....	165
<b>5.5 Kundenschnittstelle.....</b>	<b>168</b>
5.5.1 Aufbau der Benutzeroberfläche .....	168
5.5.2 Lernen in der Phase „Problemerkenntnis“ .....	169
5.5.3 Lernen in der Phase „Informationssuche“ .....	171
5.5.4 Lernen in der Phase „Evaluation“ .....	175
5.5.5 Lernen in der Nachkaufphase .....	179
<b>6 SCHLUSSBEMERKUNGEN.....</b>	<b>182</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	<b>185</b>
<b>ANHANG.....</b>	<b>200</b>