

# Inhalt

|  |     |
|--|-----|
| Editorial .....  | 5   |
| Emotionen im crossmedialen Dialog: Messen – Steuern – Kontrollieren .....  | 9   |
| <i>Ralf Wagner</i>   |     |
| Images von „klassischen“ Dialogmedien bei Konsumenten.....   | 25  |
| <i>Andrea Barkhof / Andreas Mann</i>   |     |
| Dialogkommunikation zur Förderung der Vertrauenswürdigkeit von<br>Dienstleistungsunternehmen auf Absatzmärkten.....  | 45  |
| <i>Tanja Stetter / Andreas Mann</i>  |     |
| Social Media – Haben Unternehmen und Nutzer dieselben Erwartungen<br>an eine Facebook-Präsenz? .....   | 67  |
| <i>Heike Jochims</i>   |     |
| Identifikation von Meinungsführern in Social Media. Konzeption eines<br>Matching- und Automatisierungsansatzes zur Meinungsführeridentifikation<br>in Social Media ..... | 77  |
| <i>Anke Hauptmann</i>  |     |
| Social CRM – Umsetzungsmöglichkeiten in der Praxis .....   | 105 |
| <i>Robin Grässel / Jakob Weinberg</i>  |     |
| CRM im Spannungsfeld zwischen Theorie und praktischer Umsetzung.....   | 127 |
| <i>Peter Lorscheid</i>   |     |
| Auswirkungen des Anything Relationship Managements auf das<br>Dialogmarketing .....  | 141 |
| <i>Rebecca Bulander, Bernhard Kölmel, Johanna Wüstemann</i>  |     |

|   |     |
|---|-----|
| Digital Dialog Insights 2013 – Focus Small Screens.....                   | 167 |
| <i>Harald Eichsteller / Jürgen Seitz / Carla Isabel Bockelmann</i>        |     |
| Notwendigkeit eines Change-Managements im Online-Zeitalter.....           | 183 |
| <i>Ralf T. Kreutzer</i>   |     |
| Die Customer Journey Analyse im Online Marketing.....                     | 213 |
| <i>Louisa Flocke / Heinrich Holland</i>                                   |     |
| Echtzeithandel von Werbung im Real-Time-Advertising.....                  | 243 |
| <i>Sotir Hristev / Nadia Abou Nabout</i>                                  |     |
| Gamification in der Unternehmenspraxis: Status quo und Perspektiven ..... | 261 |
| <i>Matthias Schulten</i>  |     |
| Alfred Gerardi Gedächtnispreis .....                                      | 275 |
| Dank an die Sponsoren .....   | 279 |