

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---------------|---|
| Vorwort | v |
|---------------|---|

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen des Electronic Services

| | |
|--|----|
| <i>Manfred Bruhn</i> Electronic Services – eine Einführung in den Sammelband | 3 |
| <i>Reinhard Hünerberg und Andreas Mann</i> Das Dienstleistungspotenzial des Internet | 43 |
| <i>Anton Meyer und Christian Blümelhuber</i> Informationsdienstleistungen, dienstleistungsbasierte Informationsprodukte, informationsbasierte Dienstleistungen – Grundlagen und Herausforderungen im Zeitalter des „E-*.“ | 67 |

2. Konzeptionelle Ansätze der Electronic Services

| | |
|---|-----|
| <i>Hans-Jörg Bullinger und Martina Schäfer</i> Geschäftsmodelle für elektronisches Dienstleistungsmanagement | 95 |
| <i>Dieter Ahlert und Heiner Evanschitzky</i> Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsnetzwerken: Theoretische Grundlagen und empirische Ergebnisse | 121 |
| <i>Holger Luczak, Stefan Bleck und Hendrik Hoeck</i> Elektronische Marktplätze – Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren für den elektronischen Handel mit C-Dienstleistungen | 149 |
| <i>Hans-Friedrich Breithaupt</i> 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 Oldenrodt

- Kundenbindungsmanagement für elektronische Dienstleistungen 513

Claudia Frieling, 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 Lüters, 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 |