

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
---	-----

<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 Olderog

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

Stefan Roth und Sven Pastowski

Ökonomische Analyse von Internet-Auktionen..... 693

Peter Tschmuck

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