

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Grundlagen E-Commerce</b>	<b>5</b>
2.1	Definition E-Commerce	5
2.2	Betriebstypen im E-Commerce	8
2.3	Webshops und Marktplätze	12
<b>3</b>	<b>Nachhaltigkeit</b>	<b>17</b>
3.1	Begriffsdefinition Nachhaltigkeit	17
3.2	Ökologische Nachhaltigkeit als strategisches Instrument	25
3.3	Kennzahlen ökologischer Nachhaltigkeit	28
3.4	Handlungsbedarf für ökologische Nachhaltigkeit im E-Commerce	33
<b>4</b>	<b>Ansatzpunkte der ökologischen Nachhaltigkeit im E-Commerce</b>	<b>39</b>
4.1	Retouren	40
4.1.1	Produktinformation	41

4.1.2	Produktdarstellung	45
4.1.3	Kaufberatung	49
4.1.4	Bestellvorgang	52
4.1.5	Rücksendeprozess	55
4.1.6	Retourenabwicklung	60
4.2	Verpackung	62
4.2.1	Materialien	64
4.2.2	Wiederverwendung, Weiterverwendung und Wiederverwertung	78
4.2.3	Verpackungsprozess	81
4.3	Logistik	83
4.3.1	Transportmittel	84
4.3.2	KEP-Dienstleister	92
4.3.3	Zustellungsarten	95
4.3.4	Lager	97
<b>5</b>	<b>Fazit</b>	101
<b>Literatur</b>		105