

Manfred Bruhn/ Bernd Stauss (Hrsg.)

Electronic Services

Dienstleistungsmanagement
Jahrbuch 2002



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 „£-*.*“.....	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 Evantschitzky</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

Hans Peter Wehrli und Yvonne Heiniger
Co-Design - Integration des Kunden in die Wertschöpfungskette..... 209

Ralf Reichwald, Frank Piller und Roland Meier
E-Service Customization - Strategien zur effizienten Individualisierung von
Dienstleistungen..... 225

Christoph Wegmann
Der E-Services Marketingmix..... 243

Sabine Fließ und Jan-Hendrik Völker-Albert
Going Virtual - Blueprinting als Basis des Prozessmanagements von
E-Service-Anbietern..... 263

3. Instrumentelle Steuerung der Electronic Services

Harald Meißner
Elektronische Kundendialoge als Element elektronischer Dienstleistungen -
Vorschlag einer Systematisierung und Ableitung von Konsequenzen für
Automatisierung und Selbstbedienung..... 295

Stefan Michel
Service Recovery nach E-Servicefehlern..... 321

Marcus Göttlicher
Beschwerdemanagement via E-Mail..... 341

Tino Michalski
E-Service-Innovationen durch Corporate Entrepreneurship bei global tätigen
Technologieunternehmen..... 363

4. Zufriedenheit mit und Vertrauen in Electronic Services

Wolfgang Meinig und Heike Mallad
Zufriedenheit mit E-Business und Akzeptanz von E-Commerce in der
Wertschöpfungskette Automobilwirtschaft..... 387

Veronica Liljander, Allard C.R. van Riel and Minna Pura
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

<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 Forschungseinrichtungen858

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise866

Ergebnisse nationaler Kundenbarometer874

- Der American Customer Satisfaction Index (ACSI)876
- Der European Customer Satisfaction Index (ECSI)877
- **Der** Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS)880
- **Der** Kundenmonitor Deutschland881

Dialogangebote

Info-Circle Dienstleistungsmanagement886

Ihre Meinung ist uns wichtig887

j Verzeichnisse

l|% men-**und** Institutionenverzeichnis888

[«Stichwortverzeichnis889