

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 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

## j Verzeichnisse

- l|% men-**und** Institutionenverzeichnis .....888
- [«Stichwortverzeichnis .....889