

Inhalt

1	Ausgangssituation/ Aufgabenstellung	1
2	Rahmenbedingungen	3
2.1	Gesellschaft	3
2.2	Wirtschaft	3
2.3	Rechtlicher Rahmen	4
2.4	Verkehr	8
3	Ziele	14
3.1	Ziele aus Sicht des Bürgers	14
3.2	Ziele aus Sicht des Handels	14
3.3	Ziele aus Sicht des öffentlichen Hand	15
4	Ist-Analyse	16
4.1	Handel	16
4.2	Kundenstruktur	29
4.3	Verkehrslogistik	39
4.4	Logistikdienstleister / Fulfilment	51
4.5	IT-Struktur	54
4.6	Online Handel in Dortmund - Beispiel: Kaufhaus Konze	69
5	Elemente für einen E-Marketplace in Dortmund	78
5.1	Integration in die bestehende Handelslogistik	78
5.2	Front-End	80
5.3	Back-End	81
5.4	Bezahlung	87
5.5	Fulfilment	91
5.6	Distribution	97
5.7	Kundenschnittstelle	103
5.8	Retouren	112
5.9	Schulung und Qualifizierung	113

6	Anforderungsprofil für die Realisierung	115
6.1	Handelsunternehmen	115
6.2	Shopsysteme	116
6.3	Nachgelagerte IT Systeme.....	124
6.4	Schnittstellen.....	130
6.5	Fulfilment-Center - Planungshilfsmittel.....	132
6.6	Logistikdienstleister	158
6.7	Abwicklung der Bezahlung	166
7	Ergebnisse	168
7.1	Varianten für die Umsetzung	168
7.2	Betreibermodelle	172
7.3	Bewertung der Varianten.....	174
7.4	Partner	179
8	Zusammenfassung der Ergebnisse	182
9	Handlungsempfehlung	187
10	Glossar	188
11	Anhang	202
11.1	Tabellen/ Daten	202
11.2	Kundenfragebogen (16.-18. November 2000 in Dortmund)	203
11.3	Online Umfrage im Technologiepark Dortmund	203
11.4	Anforderungsprofil ERP-Systeme.....	207
11.5	Checkliste Online-Shop.....	209
	Inhaltsverzeichnis Detailliert	i
	Abbildungsverzeichnis	ix
	Verzeichnis der Tabellen	xiii
	Literaturverzeichnis	xiv