

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
---------------	---

Teil 1: Grundlagen des Electronic Customer Care

Electronic Customer Care im Spannungsfeld zwischen Unternehmensstrategie, Electronic Business und Technologie.....	3
<i>Sonja M. Salmen, Michael Gröschel</i>	

Customer Care als Unternehmensstrategie	23
<i>Wolfgang Messner</i>	

Basistechnologien zur Realisierung von Electronic Customer Care	37
<i>Michael Gröschel</i>	

Statistischer Überblick zur Internetnutzung	59
<i>Michael Gröschel, Ralph Kuda</i>	

Web Mining im Dienste der Personalisierung – der Schlüssel zur digitalen Kundennähe.....	89
<i>Jörg Wunderlich</i>	

Self-Organizing Map-basiertes Customer Behavior Modeling als Schlüssel zur digitalen Kundennähe.....	105
<i>Dorothea Heiss, Bernhard Kuchinka</i>	

Electronic Customer Care, der überlegene Weg zur E-Loyalty	121
<i>Sonja M. Salmen</i>	

Bezahlinnovationen im Internet und ihre Auswirkungen auf die Kunden- Beziehung der Medien- und Verlagsindustrie	143
<i>Fabian Siegel, Karsten Stroborn</i>	

Preisvergleichsdienste im Internet.....	155
<i>Stefan Kuhlins</i>	

Nähe auf Distanz – Psychologische Perspektiven zu Vertrauen und Kundennähe im E-Commerce	171
<i>Nicola Marsden, Alexander Wittwer</i>	

Electronic Customer Care für die Zielgruppe 50plus	185
<i>Mario Peskes</i>	

Electronic Customer Care versus E-Privacy	203
<i>Oliver Haag, Joachim Löffler</i>	

Teil 2: Electronic Customer Care in der Unternehmenspraxis

Der Kunde im Visier	219
<i>Matthias Schindler</i>	

Customer Self Care bei E-Plus	235
<i>Gerhard Strecker, Thomas Wagner</i>	

Electronic Customer Care via Telefon	245
<i>Margret Klinkhammer, Steffen Adler</i>	

Electronic Customer Care in der Touristik	265
<i>Claudia Möller, Markus Schuckert, Stefan Thomsen</i>	

Electronic Customer Care in der Versicherungsbranche	279
<i>Frank Görgen</i>	

Geizhals.at: vom Preisvergleich zur E-Commerce Serviceplattform	295
<i>Markus Zanker, Johannes Cech, Christian Russ</i>	

Electronic Customer Relationship Management vom Internet bis zum POS	307
<i>Stefan Drude</i>	

Intelligentes E-Mail Management	321
<i>Ralf Walther</i>	

Effizienter Auswahlprozess von eCRM Software	339
<i>René Stolte, Jörg Behnisch</i>	

Autorenverzeichnis	355
---------------------------------	-----

Unternehmensprofile	367
----------------------------------	-----

Index	379
--------------------	-----

Electronic Customer Care im Spannungsfeld zwischen Unternehmensstrategie, Electronic Business und Technologie

Sonja M. Salmen, Michael Gröschel, Fachhochschule Heilbronn

Inhaltsverzeichnis

1	Die Wirtschaftskrise der Industriestaaten – Auswege aus der Misere?	4
2	Stellung des Electronic Customer Care im E-Business.....	5
2.1	E-Business.....	6
2.2	Bausteine des E-Business Managements	7
2.3	Electronic Customer Relationship Management (eCRM): Ein „Baustein“ des E-Business	11
2.4	Electronic Customer Care	13
3	Zum Aufbau dieses Buches.....	14
3.1	Grundlagen des Electronic Customer Care	15
3.2	Electronic Customer Care in der Unternehmenspraxis	18
4	Lessons Learned	19
	Literatur	20