

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
Oliver Haag, Joachim Löffler

Teil 2: Electronic Customer Care in der Unternehmenspraxis

Der Kunde im Visier 219
Matthias Schindler

Customer Self Care bei E-Plus 235
Gerhard Strecker, Thomas Wagner

Electronic Customer Care via Telefon 245
Margret Klinkhammer, Steffen Adler

Electronic Customer Care in der Touristik 265
Claudia Möller, Markus Schuckert, Stefan Thomsen

Electronic Customer Care in der Versicherungsbranche 279
Frank Görden

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

Electronic Customer Relationship Management vom Internet bis zum POS 307
Stefan Drude

Intelligentes E-Mail Management 321
Ralf Walther

Effizienter Auswahlprozess von eCRM Software 339
René Stolte, Jörg Behnisch

Autorenverzeichnis 355

Unternehmensprofile 367

Index 379