

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



<http://www.springer.com/978-3-7908-0243-6>

Handbuch Electronic Customer Care

Der Weg zur digitalen Kundennähe

Salmen, S.-M.; Gröschel, M. (Hrsg.)

2004, VIII, 384 S., Hardcover

ISBN: 978-3-7908-0243-6

A product of Physica-Verlag Heidelberg