

Servicequalität im E-Commerce

Konzeption – Umsetzung – Best Practice

Herausgegeben von

Dr. Claus Dethloff und Dr. Petra Schmidt

Mit Beiträgen von

Peter Bayley, Karoline Borth, Dr. Claus Dethloff,
Professor Dr. Gerrit Heinemann, Dr. Jan Herstell, Björn Kaiser,
Domenec Mañes, Hanna-Marie Mayer, Dirk Modrakowski,
Stephan Pucker, Dr. Olga Rabrenovic, Dr. Petra Schmidt,
Nicolas Speeck, Markus Still, Anja Weitemeyer, Alexander Will

ERICH SCHMIDT VERLAG

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	11
1.1 Aktualität und Herausforderungen <i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	13
1.2 Ergebnisse der aktuellen kaufDA Studie: Location-based Services – Bessere Servicequalität im Handel durch digitale Hilfestellung bei der Kaufvorbereitung. <i>Gerrit Heinemann</i>	21
2. Servicepartner für E-Commerce Anbieter	29
2.1 Zahlungsverkehr, Logistik und Software <i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	31
2.2 Beispiele wichtiger Servicepartner <i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	35
2.2.1 VISA: Management von Betrugsrisiken im Fernabsatzgeschäft. Ein Auszug aus dem Leitfaden für den Handel von 2014. <i>Peter Bayley</i>	39
2.2.2 Oracle: Modern Customer Service: Wie Branchenführer den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Service-Budgets halten. Ergebnisse einer Studie zum Thema „Customer Experience“ und deren Implikationen für den E-Commerce und die Oracle Service Cloud. <i>Markus Still und Domenec Mañes</i>	51
3. Optimierung der E-Commerce Servicequalität	63
3.1 Serviceorientierung und Lösungskompetenzen <i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	65
3.2 Ad Scopum: No (need for) Contacts im E-Commerce: Keine Kontakte – und das ist Servicequalität!? <i>Stephan Pucker und Karoline Borth</i>	73

4. Qualitätsfaktoren aus Kundensicht	83
4.1 Untersuchung von ServiceValue in Kooperation mit DIE WELT: Kundenorientierte Internetseiten.	85
<i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	
4.2 eResult: Anforderungsanalyse nach dem KANO-Modell – Theorie und praktische Anwendung am Beispiel E-Commerce	93
<i>Anja Weitemeyer</i>	
5. Best Practice Beispiele im E-Commerce	105
5.1 Wettbewerbsanalyse zur Servicequalität: ServiceAtlas Online-Shops.	107
<i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	
5.2 Beispiele erfolgreicher E-Commerce Anbieter	113
<i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	
5.2.1 OTTO: Web Performance Management	115
<i>Björn Kaiser und Alexander Will</i>	
5.2.2 Internetstores: Vom stationären Einzelhändler zum globalen E-Commerce Unternehmen.	131
<i>Hanna-Marie Mayer</i>	
5.2.3 QVC: Kunden auf allen Kanälen begeistern – QVC zeigt, wie das geht!. . .	141
<i>Olga Rabrenovic, Jan Herstell und Dirk Modrakowski</i>	
5.2.4 CBR Fashion Group: Das Geheimnis des Erfolgs – Timing, Budget und Qualität.	151
<i>Nicolas Speeck</i>	
6. Zusammenfassung und Ausblick.	157
6.1 Wertschöpfungsprozesse im E-Commerce	159
<i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	
6.2 Service ist die Zukunft der Wissensgesellschaft	185
<i>Claus Dethloff und Petra Schmidt</i>	

Anhang	193
<i>Autorenporträts</i>	<i>195</i>
<i>Literaturverzeichnis / Quellenangaben / Studien</i>	<i>201</i>
<i>Sachregister</i>	<i>207</i>