
Glossar

Ein Buch über E-Business ohne Glossar? Ja, genau. Ein umfassendes Glossar zum Thema E-Business hätte schon den Umfang eines ganzen Kapitels. Ein weniger umfassendes würde kaum einen Sinn machen.

Daher haben wir uns entschlossen, an dieser Stelle auf ein Glossar zu verzichten, und Ihnen eine andere - und unserer Ansicht nach - wesentlich praktischere Möglichkeit zu bieten:



Ein umfassendes und vor allem immer aktuelles Glossar und Hinweise auf weitere Informationsquellen im Internet finden Sie auf der Website zum Buch unter: <http://www.business-e-volution.de>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Kernfunktionen des World Wide Web	4
Abbildung 2: Optimierungspotenziale	34
Abbildung 3: Phasen eines Online-Projekts	167
Abbildung 4: SMART-Kriterien	171
Abbildung 5: Erfolgs-Kriterien eines Projekts	183
Abbildung 6: SWOT-Matrix	186
Abbildung 7: Aufbau des Projekt-Strukturplans (PSP)	199
Abbildung 8: Projekt-Ablaufplan (PAP) - Kritischer Pfad	202
Abbildung 9: Integrierte Unternehmensplanung	249

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Unternehmensziele und E-Business	9
Tabelle 2: Marktsegmente im Web	10
Tabelle 3: Erhebungsarten	11
Tabelle 4: Kooperationsmodelle	29
Tabelle 5: Bausteine für eine E-Business-Strategie	32
Tabelle 6: Auswahlkriterien - Shop-Integration	92
Tabelle 7: Auswahl - B2B-Portaltypen	96
Tabelle 8: Marketing- und Vertriebs-Plattformen	128
Tabelle 9: Einkaufsstrategien im Web	131
Tabelle 10: Grundprinzipien des Projekt-Managements	165
Tabelle 11: Ursachenfelder für Projekt-Risiken	174
Tabelle 12: Funktionen von Meilensteinen	179
Tabelle 13: Informationsbereiche (Internet)	187
Tabelle 14: Informationsquellen (Internet)	187
Tabelle 15: Beurteilung der Matrix-Projekt-Organisation	190
Tabelle 16: Beurteilung der reinen Projekt-Organisation	192
Tabelle 17: Bestandteile des Projekt-Strukturplans (PSP)	200
Tabelle 18: Ansatzpunkte der Planoptimierung	206
Tabelle 19: Informationstypen im Rahmen der Projekt-Dokumentation	208
Tabelle 20: Berichterstattung im Projekt-Controlling	217
Tabelle 21: Beurteilungsgrößen des Kosten-Controlling	218
Tabelle 22: Beurteilungsgrößen des Aufwands-Controlling	219
Tabelle 23: Beurteilungsgrößen des Termin-Controlling	220
Tabelle 24: Notwendige Kompetenzen des Projekt-Managers	226
Tabelle 25: Planungsstufen	247
Tabelle 26: Kostenfaktoren von E-Business-Projekten	254
Tabelle 27: Erlösquellen von E-Business-Projekten	255
Tabelle 28: Controlling-Formen im E-Business	256
Tabelle 29: Kosten und Erlöse/Kosteneinsparungen	258

Schlagwortverzeichnis

A

Abweichungsanalyse 246, 252
Accessibility 257
AdClicks 257
AdImpressions 257
Administrative Contact 62
Administrativer Kontakt *Siehe*
 Administrative Contact
AdRequests 257
Adressbuch 48, 50
AdServer 257
AdViews 257
Affiliates 18, 100, 101, 128, 132
AIDA 136
Aktualität 64, 65, 70, 81
Allianzen 27, 29
Alternativkosten 255
Altersstruktur 15
Altsysteme 106, 107, 112
Amortisation 253
Angebotsanalyse 15
Anti-Viren-Software 81, 236
Anwenderschulung 260
Application Server 85, 106, 107, 108
Application Service Provider *Siehe* ASP
Applikationslogik 55
ASP 23, 109, 110, 111, 112, 113
Aufbauorganisation 166
Auktionen 4, 8, 79, 130, 131, 157
Ausstattung
 Technische ... 178
Awards 101

B

B2B/Business-to-Business 6, 10, 11, 17,
 19, 95, 96, 97, 101, 104, 131, 136, 145,
 147, 156
 -Marktplätze *Siehe* Portale
 -Portale 95, 96, 97, 104
B2C/Business-to-Consumer 6, 10, 19, 94,
 95, 99, 100, 101, 120, 131, 136, 139,
 145, 147, 156
Backdoors 81
Banner 8, 129, 132, 134, 140, 147, 148,
 149, 150, 152, 158, 238, 240
 Animiertes ... 140
 HTML-... 140
 -Kampagne 129, 135, 150
 -Marketing 8, 149, 150
 Nanosite-... 140
 PopUp-Advertisement 141
 Rich-Media-... 141, 150
 Statisches ... 140
 Transactive ... 134, 140
 Transaktions-... 152
 -Werbung 147, 150
Basistechnologien 46
Benchmarking 12
Benutzer
 Berechtigungen 53
 -freundlichkeit 89, 93, 98
 -gruppen 18, 53, 82
 -profil 82, 123
 Segmentierung 53
 -sicht 72, 82, 123
 Zugriffsebenen 53
Berichtswesen 180, 184
Beteiligungen 30
Betriebsvereinbarung 56, 82

Bewertungsverfahren 212
Bluetooth-Technologie 116
BoD/Books-on-Demand 21
Browser 50, 55, 74, 75, 93, 107
Buchführung 250
Budget 36, 37, 133, 147, 157, 251, 252,
258, 259
-periode 251
-planung 234, 256
Projekt-... 173, 177, 178, 182, 183, 184,
198, 204, 205, 206, 217, 221, 234
Business Reengineering 7
Business-Konzept 31, 34, 39
Business-Modell 16
Business-Plan 30, 31, 32, 39
Grundlagen 30
Buttons 140, 147, 149, 238, 240, 258

C

C2C/Consumer-to-Consumer 10, 24, 131
CD-ROM 143, 154
Change Management 216, 226
CI 50, 64, 67, 69, 70
-Konzept 70
Click-Raten 129, 148
Clubkonzepte 8
Co-Designing 21
Communities 10, 24
Computer-Netzwerk 48
Content 29, 30, 31, 64, 69, 100, 137, 152,
153, 187, 237, 238, 241
-Konzept 31
-Management-Konzept 31
-Orientierung 138, 145, 147
-Providing 100, 152
-Syndication 100, 139, 152, 240, 255,
258
Controlling 164, 243, 261, 262
-Ablauf 251
Aufwands-... 217
-Basis 243

Ergebnis-... 256, 257
-Formen 256
-Grundlagen 245, 246
-Hintergründe 245
im E-Business 256
Kosten-... 217
Leistungs-... 217, 221
Marketing-... 256, 257
Online-Marketing-... 256, 257
Operatives ... 249
Plan-/Kosten-... 256, 262
Qualitäts-... 217, 221
Steuerungsdaten 250
Strategisches ... 246
Termin-... 217
Web-Promotion-... 256, 257
Werbe-... 256, 257

Cookies 17, 75
Copyright 115
Corporate Design 8, 238
Co-Shopping 8, 131, 157
CRM 5, 22, 41, 93, 104, 105, 106, 117, 144
Strategie 22
Systeme 132
Cross-Marketing 36
Customer Relationship Management *Siehe*
CRM
Customization 4, 13, 15, 21, 130

D

Database 15, 17, 28
-Management 17, 21
Dateiformate 14
Datenmanagement 15
Datenübertragungsprotokolle 14
Deckungsbeiträge 251
Deckungsbeitragslücke 255, 259, 260
Deckungsbeitragsrechnung 251, 252
Delegation 181
DHTML 75
Dienstleister 62, 67, 68, 80, 81, 195

Externe ... 176
Direct-Mailing 134
Direktmarketing 17, 20, 21
Direktverkauf 19, 20, 132
Diskettenlaufwerke 81
Diskussionsforen 153, 193
Dispositive Planung 248
Distribution 132, 156, 239
 Politik 132, 133, 144
 Strategie 127
Dokumentenverwaltungssystem 53
Domain 59, 60, 61, 62, 76, 94, 95, 123,
 138, 139, 146, 237
 Produktgruppen-... 60
 Sparten-... 60
 Sprechende ... 138, 139
 Zusätzliche ... 60
Download 75, 134, 149
DVD 154
Dynamic HTML *Siehe* DHTML

E

E-Business
 -Ansätze 13
 -Integration 12, 37, 43, 77
 -Komponenten 41, 42, 86, 143, 144
 -Konzepte 31
 -Management 31
 -Manager 33
 -Strategie 8, 9, 13, 28, 32
 Strategie-Bausteine 31
 Strategie-Checkliste 35
 -Technologien 14
 -Ziele 8
E-Commerce 4, 5, 10, 12, 13, 15, 18, 19,
 28, 29, 31, 94, 127, 128, 132, 144, 156,
 157, 158, 236, 238
 -Applikation 32
 EU-Richtlinie 101
 -Strategie 18
 -Umsatz 10, 133

 -Website 32, 128, 133
E-Communication 22, 23, 34
 -Strategie 22
 Virtual Communities 23
Einheitlichkeit 64
Einkaufs-Gemeinschaften 29
Einkaufsportale 5, 26, 130, 157
Einkaufsstrategien 130, 131
Einzelkosten *Siehe* Kosten, Einzel...
E-Learning 52, 103, 122
E-Mail 8, 12, 15, 20, 21, 22, 24, 25, 48, 49,
 50, 62, 63, 65, 73, 83, 86, 122, 123, 129,
 134, 135, 138, 140, 141, 150, 151, 152,
 153, 236, 238, 239
 -Integration 62
 -Marketing 8, 15, 20, 22, 129, 140, 150,
 151
E-Marketing 16, 34, 125, 127, 128, 133,
 134, 157, 158
Entscheidungsprozess 10, 30, 33, 38, 39,
 212
Erfolg
 Ermittlung 250
 Kontrolle 129, 158, 250
Ergebnisorientierung 179
Erhebungsarten 11
Erlöse
 Planung 254
 Quellen 254, 255
EU-Richtlinie zum E-Commerce 101
Events 8, 76, 133
E-volution 42, 86, 103, 121, 159, 162, 164,
 212, 227, 228
Extranet 18, 132
Eyecatcher-Effekte 150

F

FAQ 138, 239
Feedback-Groups 196
Fernabsatzgesetz 101

Finanzierung 243, 245, 252, 253, 259, 261,
262
Planung 253, 259, 261
Quellen 259
Finanzplanung 245, 256
Firewall 83, 85, 122, 123, 236
Folgekosten *Siehe* Kosten, Folge-...
Foren 22, 23, 58
Support-... 153
Frames 75
Funktionszuordnung 166

G

Gästebuch 23
Gemeinkosten *Siehe* Kosten, Gemein-...
Geschäftsmodell 16
Geschäftspolitik 30, 104, 194
Geschäftsprozesse 4, 5, 9, 13, 14, 16, 19,
25, 26, 28, 34, 36, 53, 80, 86, 132, 237
Analyse 14
Konzept 31
Optimierung 5, 25, 26
Gesetz über die digitale Signatur 102
Gewinn- und Verlustrechnung 250
Globalisierung 6
Groupware 41, 48, 49, 50, 62, 77, 110,
117, 121, 122

H

Handelspartner 18
Handy 4, 97, 98, 99, 100, 115, 118, 143
Hardware- und Softwareausstattung 19,
111, 178, 198, 236, 237, 238, 254, 258
Heimarbeit 113, 114, 115
Hosting 62, 67
Hyperlinks 138

I

Imagegewinn 7, 8, 223
Impression 148
Individualisierung 21, 130
My ... 8, 21
Industriespionage 80
Information 242
Austausch 24, 190, 194, 209
Bedarf 186
Bereiche 186
Beschaffung 185, 186, 212, 233, 258
Fluss 14, 25, 26, 65
Individualisierung 8, 259
Logistik 102
Management 9, 213
Pool 225
Quellen 11, 12, 128, 187, 207, 209, 217,
225, 235
Recherche 187, 188
Ressource 170, 203
System 16, 187, 188, 249
Transport 4
Typ 208
Verarbeitung 188
Verfügbarkeit 5, 26, 57
Weitergabe 122
Wert 26
Zugang 80
Zugriff 14, 25
Innovation 136, 155
Innovationsführerschaft 7
Integration 226, 227, 234
Betriebliche ... 1, 12, 19, 28, 29, 41, 42,
176, 183, 192, 225, 227, 228
Mediale ... 3, 4
Organisatorische ... 41, 42, 45, 49, 56,
77, 117, 129, 132, 133, 144, 156, 158,
169, 185, 192, 195, 214, 215
Prozess-... 5, 9, 26, 28, 33
Technische ... 20, 25, 45, 54, 55, 62,
91, 106
Interaktionsdaten 143

Interaktivität 64, 65, 66, 76, 99, 102, 123,
142, 143, 154, 241

Internes Marketing 154

Internet

Kernfunktionen 3

Information 4

Interaktion 4

Kommunikation 4

Transaktion 4

-Konzepte 28

-Marketing 16, 129, 155

Nutzen für Unternehmen 5

-Projekte 13

-Strategie 28

-technologie 3, 5, 7, 14, 20, 22, 25, 26,
36, 116

-zugang 73, 83, 103, 150

Interstitial 141

Intranet 9, 25, 26, 27, 51, 52, 53, 54, 55,
56, 57, 58, 77, 117, 122, 154, 155, 157

-Erfolg 57

Kommunikationsklima 57

Navigation 56

-Projekte 27

-Redaktion 54

-Regeln 56

Screen-Design 56

-Strategie 26

-Task Force 58

Usability 56

Investitionskosten *Siehe* Kosten,

Investitions...

Investitionsvorhaben 252

Investor Relations 24

IT

-Abteilung 37, 128

-Basis 121

-Bereich 111, 112, 120

-Fachleute 112

-Know-how 56, 87, 111

-Sicherheit 41, 50, 77, 79, 80, 85, 86,
111, 112, 117, 121, 122, 123, 124

Backups 82

-Struktur 32, 37, 62, 80, 81

-Technologie 214

-Tools 231

J

Java 74, 106

Joint-Venture 29

K

Kataloge 139, 240

Know-how-Transfer 225

Kommunikation

intern 25

Kompetenz

-Verteilung 181

Komplexitätsbeherrschung 165

Konflikt-Management 212

Konsistenzprüfung 180

Kooperation 18, 27, 29, 32, 38

Modelle 29

Partner 28, 29, 30, 38, 59, 101, 166,
176, 177, 195, 197, 209, 210, 211

Kosten

-arten 250, 254

Einzel... 250, 251

-ermittlung 250

-faktoren 254

Folge-... 252, 253, 254

Fremdleistungs-... 254

Gemein-... 250, 251, 253

Hardware-... 254

Investitions... 255

Kapital-... 254

-kontrolle 250

Lizenz-... 254

Marketing-... 31, 254

-optimierung 7

Personal-... 31, 254, 260

planung 254

- planung 254
- Projekt-Management-... 254
- Provider-... 254
- Realisierungs... 254
- rechnung 250, 251, 253, 261
- Reise-... 254
- Sach-... 254
- senkung 7, 9
- Software-... 254
- stellen 250, 251
- träger 250, 251
- Kosten-/Nutzenanalyse 223
- Kosten-/Nutzen-Analyse 173, 255
- Kunden
 - bedürfnisse 35, 127, 130, 144
 - bindung 5, 8, 11, 17, 20, 23, 32
 - Programme 6, 127
 - datenbanken 5, 20
 - foren 8
 - gewinnung 7, 8
 - informationssystem 16
 - interessen 144
 - karten 8
 - kommunikation 16, 22
 - kontakt 5, 15, 132, 156
 - meinungen 22, 23, 130
 - orientierung 21
 - potenziale 9, 10, 34, 127, 132, 156
 - präferenzen 144
 - profile 17, 143
 - selektivität 143
 - service 16, 29
 - verhalten 144

L

- Laptops 82
- Leads 149, 257
- Leitbild *Siehe* Unternehmen, Leitbild
- Lenkungsausschuss 176
- Lieferantenbeziehungen 26
- Link Exchange 152

- Link-Marketing 152
- Look & Feel 67

M

- Machbarkeitsstudie 168
- Mailing
 - Listen 25
 - Rückläufe 20
- Managementtechniken 166
- Marke 6, 23
 - Markentreue 6
- Marketing 15
 - Aktivitäten 15, 127, 128, 142
 - Business-Modell 16
 - Controlling 158, 257
 - E-Mail-... 8, 15, 20, 22, 129, 140, 150, 151
 - Instrumente 20, 21, 135, 139, 142, 154, 155, 256, 262
 - Interaktion 4, 34, 137
 - Kommunikation 137
 - Konzept 31, 36
 - Kooperationen 127
 - kosten 31
 - Mix 130, 133, 142, 154
 - nach Innen 56
 - One-to-One-... 5, 17, 21, 130, 138, 152
 - Plan 143
 - Plattform 128, 156
 - Potenziale 15
 - Suchmaschinen 139
 - Virus-Marketing 139
 - Ziele 63, 135, 174, 211
 - Zielgruppenansprache 136
- Markt
 - analyse 9, 11, 185
 - beobachtung 7
 - daten 141
 - durchdringung 15, 153
 - eintritt 30
 - entwicklung 26, 35

- erweiterung 15
- forschung 23
- führerschaft 7
- leistung 15, 16, 127
- Media-Analysen 257
- position 7, 248
- potenzial 10
- segmente 10, 30
- transparenz 5, 26, 104
- veränderungen 6, 130

Marktplatz *Siehe* Portale

M-Business 99, 100, 117

Media-Agentur 67, 101, 123

Medienneutralität 134, 143, 155

Meta-Tags 72, 73, 145, 146, 147

Micropayments 97, 98

Mitarbeiter 51

- Abstimmungsprozesse 48
- Aufgabenverfolgung 48
- Datenbank-Know-how 87
- Externe ... 176
- Fluktuation 47, 52, 112
- führung 213
- Identifikation 51
- Informationsweitergabe 52
- Leistungsnachweise 52
- Lernprozesse 54, 58
- motivation 213, 214
- Motivation 47, 51
- Nachrichtenaustausch 48
- Netzwerkspezialisten 88
- Potenziale 13
- Qualifizierung 185
 - Prozess 56
- Sicherheitsexperten 112
- Weiterbildungsmaßnahmen 185
- zeitschrift 155
- Zertifizierungen 52

Mobile devices 115, 116

N

Navigation 56, 67, 69

Netzwerk

- Bandbreiten 99, 116
- Sicherheit 81

Neugründung 27, 28

Neustrukturierung 13

New Economy 29, 33

Newsgroups 45, 139, 153, 156, 157, 257

Newsletter 79, 141, 144, 152, 153, 240

- Advertisement 141

Nutzerstrukturen 145

Nutzwert 137, 155

Ö

Öffentlichkeitsarbeit 223

O

Offline-Datenbank 85

Old Economy 133

One-to-One-Marketing *Siehe* Marketing,
One-to-One-...

Online

- Dienste 29
- Give-Aways 139
- Kampagne 134
- Marketing
 - Controlling 257, 262
- Projekte 161, 228
- Recht 101
- Umfragen 23
- Unternehmen 134
- Werbung 20

Optimierungspotenziale 25, 34

Organisation

- Informale ... 46
- Konzept 32
- Kultur 47

Techniken 166
Outsourcing 114, 120

P

Page

- Impressions 257
- Views 257

Passwort 52, 84

Pay per

- Click 148
- Impression 148
- Lead 148, 149
- Show 148

Permission-Marketing 20

Personal

- Konzept 32
- kosten 31, 260
- markt 6

Personalisierung 5, 78, 90, 95, 241

Personifizierung 135

Plan-/Kosten-Vergleich 257

Planung

- Operative ... 246, 248
- Projekt-Management 196
- Strategische ... 246, 247, 248
- Stufen 247
- Teilpläne 248
- Unternehmens-... 246, 248, 249, 261

Plausibilitätsprüfung 180

PopUp-Advertisement 141

Portal

- Such-... 132
- Unternehmens-... 17, 18

Portale 17, 18, 29, 95, 96, 147

Positioning Wars 147

Preis

- Brokering 131, 157
- politik 127, 130, 157
- transparenz 5
- vergleichsagenten 131, 157

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit 24

Pressemitteilungen 65, 69

Primärerhebung 11

Print-Objekte 28

Problemlösung 181

Problemorientierung 165

Produkt

- beschreibungen 15
- datenbanken 20, 95
- information 16
- Orientierung 138, 145, 147
- präsentation 144
- Relaunch 8

Produktionsprozesse 16, 25

Profit-Center 252, 253, 260, 262

Projekt

- Ablauf 165, 181
- Abschluss 212, 221, 222, 224
- Analyse 168, 184, 186, 228
- Arbeit 163, 165, 173, 188, 207, 213, 216, 230
- Arbeitsplan 179, 184
- Aufgaben 198, 200, 201, 204, 205
- Auftraggeber 44, 169, 173, 175, 176, 178, 179, 181, 182, 184, 185, 193, 194, 197, 207, 210, 211, 214, 217, 224, 230
- Aufwand 218, 219
- Auswertung 222, 223
- Berichte 180, 191, 217, 218
- Beschreibung 168
- Beteiligte 33, 162, 166, 173, 175, 176, 177, 181, 195, 202, 205, 207, 209, 210, 211, 212, 220, 224, 225
- Betroffene 175, 177
- Budget 173, 177, 178, 182, 183, 184, 198, 204, 205, 206, 217, 221, 234
- Büro 196, 209
- Center 196
- Controlling 166, 180, 181, 194, 207, 212, 217, 218, 219, 221, 226, 228, 235
- Definition 162, 168, 170, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 180, 181,

-
- 182, 194, 196, 197, 201, 204, 206,
209, 210, 211, 221, 228, 255
 - Dokumentation 180, 198, 207, 212
 - Durchführung 182, 212
 - Erfolg 182, 183, 184, 185
 - Ergebnis 169, 179, 182, 183, 191, 193,
215, 221, 223
 - Erwartungen 169, 170, 227
 - Fallen 229
 - Finanzierung 254
 - Fortschritt 165, 217
 - Geister 176
 - Grundprinzipien 164, 166
 - Handbuch 198, 209
 - Handover 224
 - Initiierung 210
 - Integration 193
 - Kick-Off 210, 211
 - Kommunikation 179
 - Konzept 32
 - Koordination 164, 179, 181, 194, 205,
209, 212
 - Kosten 184, 193, 204, 217, 218, 223,
254
 - Leitung 173, 176, 181, 184, 185, 194
 - Lenkungsausschuss 176, 194
 - Limitierungen 170
 - Manager 161, 176, 178, 184, 189, 190,
194, 196, 197, 209, 210, 211, 212,
216, 217, 225, 226, 227, 228, 230, 232
Kompetenzen 226
 - Meeting 189
 - Meilensteine 165, 179, 180, 184, 201,
202, 233, 251
 - Mitarbeiter 176, 177, 178, 190, 195,
197, 209, 210, 211, 212, 213, 214,
216, 217, 224, 225
 - Organisation 166, 168, 185, 188, 189,
190, 191, 192, 193, 196, 209
Matrix-... 189, 190, 193
Reine ... 191, 192, 193
Stabs-... 189
 - Phasen 167, 168, 172, 174, 179, 193,
228, 233
 - Plan 38
 - Planung 32, 166, 168, 179, 184, 185,
196, 197, 198, 200, 201, 206, 207,
209, 228
Ablauf (PAP) 198, 201, 202, 203, 234
Budget 173, 198, 204
Kapazitäten 198, 203, 204, 234
Kritischer Pfad 202, 203
Leerzeiten 172
Puffer 172, 175, 204
Struktur
 Deliverables (DSP) 198, 200
 Tätigkeiten (TSP) 198, 200
Struktur (PSP) 198, 200, 234
Termine 172, 198, 202
Zeit 184
 - Prognosen 200
 - Rahmen 170, 184
 - Ressourcen 170, 177, 178, 179, 182,
184, 189, 191, 200, 203, 206, 215,
229, 230, 233
 - Risiken 80, 116, 163, 164, 168, 171,
174, 175, 178, 184, 186, 193, 206,
215, 228, 233, 255
 - Rollerverteilung 188, 193, 196
 - Schätzungen 200
 - Schlüsseletappen 202
 - SMART-Analyse 171
 - Sponsoren 170, 176, 178, 179, 184,
193, 194, 210, 211, 214, 215, 222,
224, 234
 - Stakeholder 177
 - Stammbblatt 184, 185, 233
 - Start-Meeting 210
 - Steuerung 33, 166, 213, 214, 215, 216,
228
 - Strategie 172
 - SWOT-Analyse 233
 - Team 32, 33, 166, 174, 176, 179, 184,
189, 191, 192, 194, 195, 196, 197,
211, 212, 213, 217, 228, 229, 242

Teil... 195
-Termine 220
-Umsetzung 179, 204, 207, 210
Veränderungsmanagement *Siehe*
 Change Management
-Verantwortung 198, 205
-Verlauf 179
-Verzögerungen 202, 203
-Vorgeschichte 169
-Weiterbildung 178
-Widerstände *Siehe* Change
 Management
-Ziel 170, 171, 180, 182, 184, 200
Provider 62, 67, 73, 85, 86
Proxy 73, 83, 85
Prozesse 9, 13, 14, 15, 18, 26, 28, 32, 36
 Integration 30
 Optimierung 27
Prozess-Integration 132
Prozess-Management 163, 226
Prozess-Optimierung 7, 9

Q

Qualitätsanforderungen 183
Quick-wins 27

R

Ranking 139, 145, 146, 147, 156
Rationalisierung 26, 119, 165
Recruitment 6
Redaktionssystem 76
Response 8, 20, 22, 129, 134
 Responsequote 20
 Responseraten 152
Ressourcen 27, 38, 55, 56, 135, 145, 157,
 164, 171, 197
Retrievalsysteme 14
Risiko
 -Analyse 174, 175, 184, 255, 256

-Potenzial 175
Robots 145, 146, 147

S

Schlüsselverfahren 253
Schnellschuss-Lösung 44
Schnittstellen 46, 68, 77, 90, 91, 107, 108,
 111
Scripts 74
Sekundärerhebung 11
Selektivität 155
Service-Leistungen 7
Services 15, 28, 128, 134, 258
Shop 76, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96,
 97, 98, 100, 104, 128, 144, 147, 221,
 236, 238, 255, 258
 Anforderungsprofil 89
 -Angebote 78
 Belastungstest 89
 Benutzerfreundlichkeit 93
 -Integration 93
 Miet-Shop 94
 -Navigation 89
 Online-Shop 73, 88, 89, 139
 Sicherheit 93
Showroom, virtueller 16
Signature 50, 139
Soft Skills 260, 262
Softwareagent 119
Soll-Ist-Vergleich 246, 248, 251
Spider 145, 146
Spin-off 191
Sponsoring 8, 128, 133, 153, 157, 240, 258
Sprachversion 63
Standardisierung 4, 14, 25, 26, 76, 120,
 165
Standardpasswörter 82
Start-ups 19, 28, 127, 133
Steuerung
 Partizipative ... 165
Steuerung (Projekt-Management) 213

Strategie

- definition 5, 7
- entwicklung 9, 11, 30
- Mittelfristige ... 45
- Stufenplan 45

- Suchmaschinen 18, 72, 73, 74, 95, 123, 139, 145, 146, 147, 150, 152, 156, 257
- Positioning Wars 146
- SWOT-Analyse 185, 186

T

- Technical Contact 62
- Technik-Konzept 32, 37
- Telefonanlagen 83
- Terminkalender 48, 118
- Traffic 136
- Transaktionsdaten 143

U

- Unified Messaging 119
- Unternehmen
 - Geschäftskonzept 32
 - Identität 136, 137
 - Image 6
 - Kommunikation 22, 34, 137, 156, 253
 - Intern 25
 - Konzept 247
 - Kultur 6, 155, 170, 183, 216
 - Leitbild 247
 - Philosophie 136, 247
 - Planung 246, 248, 249, 261
 - Gesamtunternehmensplan 248
 - Potenziale 13, 34
 - E-Business-... 13
 - Prozesse 5, 183
 - Strategie 1, 5, 7, 16, 28, 33
 - Struktur 13
 - Vision 247
 - Website 41, 117

- Ziele 7, 16, 35

- Usability 12, 67, 89, 122, 123, 257
 - Lab 70
- Usenet 24, 153, 156, 157
- User
 - bedürfnisse 24
 - Profiling 257
 - verhalten 129, 130, 141

V

- VC/Virtual Communities 23
- Verantwortung
 - sbereiche 181
- Verbände 101, 187
- Verbraucher
 - Hybride ... 6, 142
- Verbreitung, regionale 15
- Verdoppelung
 - Organisatorische ... 119
- Verdopplung, organisatorische 57
- Vermarktungs-Gemeinschaften 29
- Vernetzung 7
- Verschlüsselung 86
- Vertrieb 22, 86, 104, 110, 117, 120, 128, 132, 135, 139, 144, 158, 237, 258
 - Kanäle 132, 144
 - Partner 100, 166, 177
 - Plattform 128
- Virus 80
- Vision *Siehe* Unternehmen, Vision
- Visits 257
- Vollmachten 181
- Volltextsuche 53, 122

W

- WAP 4, 66, 99, 100
- Web
 - Content-Management-Systeme 69

- Promotion 127, 128, 129, 134, 135, 145, 156, 158, 256, 257, 258, 262
- Controlling 257, 262
- TV 115
- Webserver 55, 85, 86
- Website 59, 123
 - Aktualität 64
 - Analyse 12
 - Änderungsdienst 67, 68, 69, 76, 123
 - Anfragen 65
 - Attraktivität 78
 - Einheitlichkeit 64, 71
 - Erfolg 78
 - Freigabedienst 68, 123
 - Interaktivität 65
 - Konkurrenzbeobachtung 71
 - Legal Notice 70
 - Multimedia 74
 - Navigation 69
 - Nutzungsvereinbarung 70
 - Reaktionszeit 65, 66
 - Redaktion 71
 - Refinanzierung 76
 - Schlüsselworte 72
 - Sitemap 238
 - Sprachversion 63
 - Struktur 64
 - Unternehmens-... 41, 117
 - Zielgruppen 59

- Zielsetzung 63
- Weisungsbefugnisse 181
- Weiterentwicklungskosten 260
- Werbeblocker 149, 150
- Wettbewerbsanalyse 12, 13, 34
- Whois-Lookup 61
- Wissen
 - Management 14, 26
 - Pool 52, 53, 57, 122
 - Verwaltbarkeit 53
 - Wiederfindbarkeit 53
- Workflow 9, 14, 25, 27, 31
- Workflows 47, 53, 68, 77

Z

- Ziel
 - definition 3
 - orientierung 165
 - vorgaben 7
- Zielgruppen 10, 13, 51, 59, 60, 74, 78, 79, 95, 127, 136, 137, 138, 141, 142, 143, 144, 145, 150, 153, 154, 195, 239, 257, 259
 - ansprache 145, 148
- Zugangsgeräte 116

Schutzrechte

HTML, DHTML, XML and XHTML are trademarks or registered trademarks of W3C®, World Wide Web Consortium, Laboratory for Computer Science NE43-358, Massachusetts Institute of Technology, 545 Technology Square, Cambridge, MA 02139.

Javascript® is a registered trademark of Sun Microsystems Inc., used under license for technology invented and implemented by Netscape.

JAVA® is a registered trademark of Sun Microsystems, Inc., 901 San Antonio Road, Palo Alto, CA 94303 USA.

Lotus ® and Lotus ® Notes ® are registered trademarks of Lotus Development Corporation, 55 Cambridge Parkway, Cambridge, MA 02142.

Mircrosoft®, Exchange® and Outlook® are registered trademarks of Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-6399

Oracle® is a registered trademark of Oracle Corporation

SAP® and mySAP.com™ are registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world.

All other products, brands or companies mentioned in this book are trademarks or registered trademarks of their respective companies.
