

# INHALT

## VORAB

- 04 Vorwort
- 06 Die Autoren

## 01 / EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

- 10 **Jedes Produkt ein Hyperlink**  
Nils Müller
- 12 **Die Gewinner der Revolution**  
Jochen Krisch

## 02 / MARKEN SPRECHEN

- 16 **Grenzen überschreiten**  
Bernd Bosch
- 18 **Funktionierender Spagat**  
Guido Heuvelmann

## 03 / SELBST MACHEN VS. OUTSOURCING

- 22 **Perfect fitting Outsourcing**  
Marcus Diekmann

## 04 / MULTI CHANNEL HANDEL

- 26 **Multi Channel Handel:  
Vielfalt in der Einheit**  
Prof. Dr. Gerrit Heinemann
- 30 **Eine Marke – viele Kanäle**  
Michael Hauf

## 05 / TECHNISCHE PLATTFORM

- 34 **Softwarelösung als Kernkompetenz**  
Stephan Schambach
- 36 **Zurückgelehntes Einkaufen: Was ein  
modernes Shopsystem können muss**  
Roland Fesenmayr
- 38 **Wachsende Komplexität einfach  
machen**  
Michael Sommer
- 40 **Potenzial steigern durch  
standardisierten elektronischen Handel**  
Klaus Skripalle

## 06 / MARKENFÜHRUNG VS. VERTRIEBSFÖRDERUNG

- 44 **Der Online-Flagshipstore**  
Thomas Gottheil
- 46 **Mehr als tausend Worte**  
Andreas Rosing

## **07 / PERFORMANCE**

- 50 **Angebot trifft Zielgruppe**  
Simon Gall
- 52 **Intelligente Konzepte machen Performance**  
Timm Langhorst
- 54 **Den Nutzer persönlich abholen**  
Gregor Abt

## **08 / PAYMENT**

- 58 **Vom Start weg saubere Prozesse**  
Siebo Woydt
- 60 **Kauf auf Rechnung ohne Risiko für Händler**  
Dr. Alexander Ey
- 62 **Auf Nummer sicher**  
Mirko Hüllemann
- 64 **Nur der entspannte Kunde kauft**  
Arnulf Keese

## **09 / FULLFILMENT UND COSTOMER CARE**

- 68 **Virtuelle und physische Welt verzahnen**  
Klaus Dotzler
- 70 **Schlanke Prozesse – einfacher Einstieg**  
Dr. Andrej Busch

## **10 / RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN**

- 74 **Datenschutz – auf Nummer sicher gehen**  
Elmar Brunsch
- 76 **Markenschutz auf schwankendem Boden**  
Rolf Albrecht
- 78 **Vertrauen braucht Transparenz**  
Thomas Karst