

Inhaltsverzeichnis

	Seite
1. Bedeutung und Entwicklungstendenzen des e-business	1
2. Grundlagen von e-business	2
3. Die betriebswirtschaftliche Wertschöpfungskette und deren Veränderung durch die elektronische Geschäftsabwicklung	4
3.1 Unternehmerische Wertschöpfung	4
3.2 Das Wertschöpfungsmodell nach Porter	4
3.3 Die Wertkette im Zeitalter des e-business	6
3.3.1 Primäre Aktivitäten und e-business	6
3.3.1.1 Eingangslogistik	6
3.3.1.2 Operationen (Produktion)	8
3.3.1.3 Ausgangslogistik	9
3.3.1.4 Marketing und Vertrieb	9
3.3.1.5 Kundendienst	12
3.3.2 Unterstützende Aktivitäten und e-business	13
3.3.2.1 Infrastruktur	13
3.3.2.2 Personalmanagement	16
3.3.2.3 Technologieentwicklung	17
3.3.2.4 Beschaffung	19
3.3.3 Gewinnspanne sowie Kostenaspekte und e-business	23
3.4 Chancen und Risiken resultierend aus e-business	24
4. Ein Weg zur Analyse der unternehmenseigenen Wertschöpfungskette im Zeitalter des e-business	27
5. Perspektiven des e-business	31