

**Jens Margraf**

**Verkauf von Dienstleistungen über  
Electronic Commerce am Beispiel von  
elektronischen Flugreservierungen**

**Diplomarbeit**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1999 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783832447175

**Jens Margraf**

# **Verkauf von Dienstleistungen über Electronic Commerce am Beispiel von elektronischen Flugreservierungen**



---

Jens Margraf

# **Verkauf von Dienstleistungen über Electronic Commerce am Beispiel von elektronischen Flugreservationen**

**Diplomarbeit  
an der Albert-Ludwigs-Universität Freiburg  
Institut für Informatik und Gesellschaft  
Juli 1999 Abgabe**



Diplomica GmbH ———  
Hermannstal 119k ———  
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———  
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———  
www.diplom.de ———

ID 4717

Margraf, Jens: Verkauf von Dienstleistungen über Electronic Commerce am Beispiel von elektronischen Flugreservierungen / Jens Margraf - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001  
Zugl.: Freiburg im Breisgau, Universität, Diplom, 1999

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH  
<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001  
Printed in Germany



## Wissensquellen gewinnbringend nutzen

**Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität** zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

**Wettbewerbsvorteile verschaffen** – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

**<http://www.diplom.de>** bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

**Individueller Service** – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

### Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

**Inhaltsverzeichnis:**

<b>INHALTSVERZEICHNIS:</b>	<b>I</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>III</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>IV</b>
<b>1 EINFÜHRUNG</b>	<b>1</b>
<b>2 BEGRIFFLICHE GRUNDLAGEN</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Vertrieb über Electronic Commerce</b>	<b>3</b>
2.1.1 Definition Electronic Commerce	3
2.1.2 Neue Handelsformen durch digitalen Vertrieb	4
2.1.3 Potentiale von Electronic Commerce	8
<b>2.2 Spektrum des Dienstleistungsbegriffes</b>	<b>12</b>
2.2.1 Definition Dienstleistung	12
2.2.2 Charakteristika von Dienstleistungen	14
2.2.3 Dienstleistung im Internetzeitalter	17
<b>3 FLUGRESERVATIONSSYSTEME IM ELEKTRONISCHEN DIENSTLEISTUNGSMARKT</b>	<b>20</b>
<b>3.1 Konventionelle Vertriebswege von Flugreisen</b>	<b>20</b>
3.1.1 Globale Distributionssysteme	20
3.1.2 Struktur des traditionellen Reisemarktes	24
3.1.3 Reservierungsverfahren für Flugreisen	27
<b>3.2 Neue direkte Methoden der Online-Flugreservation</b>	<b>29</b>
3.2.1 Direktvertrieb durch Online-Präsenz	29
3.2.2 Computer Reservationssysteme im Internet	32
3.2.3 Ticket-Auktion als neuer Vertriebsweg	35
<b>3.3 Problemfelder moderner Informations- und Kommunikationssysteme</b>	<b>37</b>
3.3.1 Grundprobleme	37
3.3.2 Datensicherheit und Zahlungsverkehr	40
<b>4 ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN DER ONLINE-FLUGRESERVATION</b>	<b>43</b>
<b>4.1 Auswirkungen aus Sicht der Leistungsersteller</b>	<b>44</b>
4.1.1 Strategische Auswirkungen	44
4.1.2 Disintermediation durch geringere Transaktionskosten	45
4.1.3 Individualisierung führt zu Kundenbindung	47
<b>4.2 Auswirkungen aus Sicht der Leistungsmittler</b>	<b>48</b>
4.2.1 Internet - Konkurrenz oder zusätzliches Vertriebsinstrument?	48
4.2.2 Umdenken zugunsten neuer Technologien	49
4.2.3 Reisebüroketten	51
<b>4.3 Auswirkungen aus Sicht der Leistungsnehmer</b>	<b>52</b>
4.3.1 Nutzung neuer elektronischer Reservationssysteme	52



4.3.2 Diverse Verlagerungen in Richtung Endverbraucher	54
4.3.3 Zusätzliche alternative Reservierungsmöglichkeiten	56
<b>4.4 Zukünftige Veränderungen der Reisedienstleistung</b>	<b>58</b>
4.4.1 Touristik	59
4.4.2 Geschäftsreisen	59
<b>5. ZUSAMMENFASSENDES FAZIT</b>	<b>61</b>
<b>ANHANG</b>	<b>64</b>
<b>ANHANG 1: CRS-Startseiten im Internet</b>	<b>64</b>
<b>ANHANG 2: Reiseunternehmen im World Wide Web</b>	<b>68</b>
<b>ANHANG 3: Zuordnung der Vertriebskosten europäischer Airlines zu Absatzkanälen</b>	<b>70</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS</b>	<b>71</b>