

Eine tolle Website allein ist nicht genug – erst die dahinter liegende Prozessqualität bindet Kunden

1. Einführung.....	365
2. Prozessqualität von Websites: Intra- und Extra-Prozesse.....	367
3. Methoden zur Analyse von Intra- und Extra-Prozessen.....	367
3.1 Analyse des Prozessangebotes und der Prozessarchitektur (Stufe 1 in Abbildung 1).....	368
3.2 Abbrecher-Analyse (Stufe 2 in Abbildung 1).....	370
3.3 Prozessqualität aus Kundenperspektive: Analyse der Extra-Prozesse (Stufe 3 in Abbildung 1).....	372
3.4 Prozess Controlling Tool zur kontinuierlichen Messung der Qualität von Extra-Prozessen (Stufe 4 in Abbildung 1).....	376
4. Zusammenfassung.....	377

