

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

Manfred Bruhn und Karsten Hadwich
Automatisierung und Personalisierung als Zukunftsdisziplinen des
Dienstleistungsmanagements 3

1. Grundlagen und Konzepte der automatisierten
Personalisierung

Rangina Ahmad, Simon Fischer, Christoph Lattemann und Susanne Robra-Bissantz
Automatisiert und trotzdem personalisiert – Die Dienstleistung der Zukunft..... 47

Denise Joecks-Laß
Kundenintegration im Zeitalter der Digitalisierung – Eine
Dienstleistungstypologie automatisierter Personalisierung zur Ableitung von
Kundenrollen 73

Johannes Winter
Dienstleistungsinnovationen im digitalen Zeitalter – Was sie bremst, was zu tun
ist 105

Anja Geigenmüller und Antonia Hoebbel
Privacy Concerns – Ursachen, Erscheinungsformen und Implikationen für das
Kundenbeziehungsmanagement..... 121

Manfred Bruhn
„Wo viel Licht ist, ist starker Schatten“ – Die zwei Seiten der Automatisierung
und Personalisierung von Dienstleistungen 141

2. Automatisierte personalisierte Kundeninteraktion

<i>Ricardo Guerrero, Lisa Lohrenz, Christoph Lattemann und Susanne Robra-Bissantz</i>	
Digitalisierung (und Automatisierung) personennaher Dienstleistungen – Eine bibliometrische Analyse	173
<i>Marah Blaurock</i>	
Service Encounter 1.0 Theories revisited – Development of an Evaluation Scheme to assess their explanatory Relevance in the Service Encounter 2.0 Environment.....	199
<i>Eva-Helen Krehl</i>	
How Technology is changing Employees' Roles in the Service Encounter – A Skill-based Analysis.....	227
<i>Stephan Olk und Dieter K. Tscheulin</i>	
Relevance of Authenticity in the World of Automated Service Encounters	251
<i>Stefanie Arz und Andreas Mann</i>	
Persönlichkeitsbasierte Personalisierung von Service-Apps.....	267
<i>Marija Radic und Dubravko Radic</i>	
Automatisierung von Dienstleistungen zur digital unterstützten Versorgung multimorbider Patienten – Eine qualitative Analyse der Nutzerakzeptanz	295

3. Digitale Geschäftsmodelle

<i>Marlen Rimbeck, Hannes Reil, Jutta Stumpf-Wollersheim und Michael Leyer</i>	
IoT-Geschäftsmodelle für Dienstleistungen in KMU	313
<i>Christian Lerch und Cornelius Moll</i>	
Digitale Geschäftsmodelle im Mittelstand – Status Quo, Chancen, Herausforderungen und Perspektiven	337
<i>Stefan Roth, Anna Priester und Christopher Pütz</i>	
Personalisierte Preise für Dienstleistungen	361
<i>Christian van Husen und Abdul Rahman Abdel Razek</i>	
Vom Prozessmodell zum digital erlebbaren Prototypen – Pay-per-Use-Konzept für eine Verpackungsanlage.....	389

4. Branchenspezifische Besonderheiten

Matthias Hille und Freimut Bodendorf
Smart Services in der Baubranche 417

Till Ackermann
Individualisierung des öffentlichen Verkehrs 439

Maria Madlberger
Last Mile Logistics Reloaded – Automation and Personalization in Electronic
Commerce Fulfillment 465

Pietro Beritelli und Thomas Bieger
Automatisierung und Personalisierung von persönlichen Dienstleistungen im
Tourismus – Zum Kundenwert der persönlichen Dienstleistung 491

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Automatisierung und
Personalisierung von Dienstleistungen“ 509

Stichwortverzeichnis..... 517