

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

*Manfred Bruhn und Karsten Hadwich*

Dienstleistungen 4.0 – Erscheinungsformen, Transformationsprozesse und Managementimplikationen.....	3
---	---

### 1. Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle 4.0

*Pascal Bühler und Peter Maas*

Transformation von Geschäftsmodellen in einer digitalisierten Welt.....	43
---	----

*Johannes Winter*

Europa und die Plattformökonomie – Wie datengetriebene Geschäftsmodelle Wertschöpfungsketten verändern.....	71
---	----

*Jens Pöppelbuß und Carolin Durst*

Smart Service Canvas – Ein Werkzeug zur strukturierten Beschreibung und Entwicklung von Smart-Service-Geschäftsmodellen.....	91
--	----

*Esther Bollhöfer, Cornelius Moll und Christian Lerch*

Bewertung von digitalen Dienstleistungskonzepten im verarbeitenden Gewerbe .....	113
--	-----

*Amelie Krebs, Michael Hepp und Karsten Hadwich*

Erfolgsfaktoren der Integration wissensintensiver Dienstleistungen im Rahmen der Servicetransformation .....	133
--	-----

## 2. Wertschöpfung durch Dienstleistungen 4.0

*Stefanie Paluch*

Smart Services – Analyse von strategischen und operativen Auswirkungen ..... 161

*Andreas J. Reuschl und Ricarda B. Bouncken*

Coworking-Spaces als neue Organisationsform in der Sharing Economy ..... 185

*Ellen Weber*

Förderung einer positiven Kunden-Mitarbeiter-Interaktion mittels intelligenter Sprachanalysetechnologien ..... 211

*Tim Senn*

Service Transition in the Context of Digitized Service Ecosystems ..... 241

*Norbert Bach, Maximilian Rimbach und Sebastian Wolf*

Wertschöpfungspotenziale durch Digitalisierung – Eine Analyse der Kosten- und Differenzierungstreiber von Dienstleistungen ..... 269

## 3. Transformation zum Dienstleister 4.0

*Heiko Gebauer, Simon Joncourt und Caroline Saul*

Transformation von Unternehmen – Technologien und Geschäftsmodelle ..... 299

*Christian van Husen, Dieter Häberle, Saed Imran und Carsten Droll*

Parameterbasierte Entwicklung von Dienstleistungen in Produkt-Service-Systemen ..... 315

*Uta Jüttner, Katharina Windler, Adrienne Schäfer und Anja Zimmermann*

Design von Smart Services – Eine explorative Studie im Business-to-Business-Sektor ..... 335

*Christian Gorldt, Stefan Wiesner, Ingo Westphal und K.-D. Thoben*

Product-Service Systems im Zeitalter von Industrie 4.0 in Produktion und Logistik – Auf dem Weg zu Cyber-Physischen Product-Service Systemen ..... 363

## 4. Branchenspezifische Perspektiven von Dienstleistungen 4.0

*Sabine Fließ und Svenja Hagenhoff*

Zeitungsverlage zwischen Digitalisierung und Servitization – Eine explorative Dokumentenanalyse ..... 381

*Volker Nissen und Henry Seifert*

Die digitale Transformation der Unternehmensberatung ..... 411

*Sven Tuzovic and Shane Mathews*

Points for Fitness – How Smart Wearable Technology Transforms Loyalty Programs ..... 445

*Manuela Koch-Rogge and Georg Westermann*

Digitalization in the Service Economy – The Case of Banking Services ..... 465

*Oliver Thomas, Friedemann Kammler, Deniz Özcan und Michael Fellmann*

Digitale Plattformstrategien als Treiber der Dienstleistungsflexibilisierung im Maschinen- und Anlagenbau ..... 481

*André Schneider*

Hochschule 4.0 – Herausforderungen und Perspektiven der Digitalisierung von Bildungsdienstleistungen ..... 497

*Gerrit Heinemann*

Offline 4.0 – Die Neuerfindung des stationären Handels ..... 523

<b>Teil B: Serviceteil</b>
----------------------------

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungen 4.0“ ..... 549

Stichwortverzeichnis ..... 557