

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	v
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Dienstleistungen 4.0 – Erscheinungsformen, Transformationsprozesse und Managementimplikationen.....	3
--	---

1. Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle 4.0

<i>Pascal Bühler und Peter Maas</i> Transformation von Geschäftsmodellen in einer digitalisierten Welt.....	43
--	----

<i>Johannes Winter</i> Europa und die Plattformökonomie – Wie datengetriebene Geschäftsmodelle Wertschöpfungsketten verändern.....	71
--	----

<i>Jens Pöppelbuß und Carolin Durst</i> Smart Service Canvas – Ein Werkzeug zur strukturierten Beschreibung und Entwicklung von Smart-Service-Geschäftsmodellen.....	91
--	----

<i>Esther Bollhöfer, Cornelius Moll und Christian Lerch</i> Bewertung von digitalen Dienstleistungskonzepten im verarbeitenden Gewerbe	113
---	-----

<i>Amelie Krebs, Michael Hepp und Karsten Hadwich</i> 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 Gorlitz, 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

Zeitungsvorlage 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 und 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

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungen 4.0“ 549

Stichwortverzeichnis 557