

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

Manfred Bruhn und Karsten Hadwich

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

1. Konzeptionelle Grundlagen von Dienstleistungen 4.0

Alexander Leischnig, Björn Ivens, Steffen Wölfl and Daniel Hein

Service Digitization – Review of the Literature and Research Agenda.....	43
--------------------------------------------------------------------------	----

Rolf Weiber, Lukas Mohr und Thomas Weiber

Butler-Services als Dienstleistungen 4.0 zur Entlastung von Konsumenten in ihren Alltagsprozessen	61
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Hans-Jörg Bullinger, Walter Ganz und Jens Neuhüttler

Smart Services – Chancen und Herausforderungen digitalisierter Dienstleistungssysteme für Unternehmen	97
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Anja Geigenmüller

Interaktionsqualität in digitalen B2B-Service-Encountern – Begriff, Relevanz und Einflussfaktoren	121
---------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Dominik Georgi und Dorothea Schaffner

Kaufentscheidungstreiber bei Dienstleistungen 4.0 – Unterschiede zwischen digitalen B2C- und C2C-Services.....	141
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

2. Methoden von Dienstleistungen 4.0

Herbert Michael Richter und Martin Tschandl

Service Engineering – Neue Services erfolgreich gestalten und umsetzen 157

Angela Roth, Benedikt Höckmayr und Kathrin Möslein

Digitalisierung als Treiber für Faktenbasiertes Service-Systems-Engineering 185

Christian Arnold und Martin Reckenfelderbäumer

Context-Aware Computing – Zur Integrativitätsproblematik aus Sicht der Leistungslehre 205

Mischa Seiter und Caroline Rosentritt

Service Analytics als Ansatz zur Weiterentwicklung des Dienstleistungsmanagements 231

Armin Töpfer, Niels Delater, Steffen Silbermann und Anne Maertins

Steuerung der Servicequalität in Echtzeit (SQE)[®] 245

3. Instrumente von Dienstleistungen 4.0

Hermann Simon

Preismanagement in digitalen Geschäftsmodellen 261

Stefan Roth, Thomas Robbert und Lucas Pfisterer

Möglichkeiten servicezentrierter Preissysteme durch Digitalisierung 277

Jan Drengner und Werner König

Erlebniszentriertes Design von E-Services am Beispiel einer Storytelling-App für touristische Attraktionen 297

Marco Altpeter und Matthias H.J. Gouthier

Kundenakzeptanz von Beacons zur Umsetzung von Location-based Advertising 325

Josephine Dölz, Sascha Weiner und Florian U. Siems

Digitale Dialogkommunikation im Online-Kundenservice 351

Michael Lachner, Armin R. Arnold and Florian von Wangenheim

Anywhere, Anytime? Mobile Push Notifications as a New Interaction-Channel for Service Providers..... 375

<i>Lisa-Charlotte Wolter, Sylvia Chan-Olmsted and Claudia Fantapié Altobelli</i> Understanding Video Engagement on Global Service Networks – The Case of Twitter Users on Mobile Platforms.....	391
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Gernot Mödritscher und Friederike Wall</i> Controlling als interner Dienstleister 4.0	411
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

4. Branchenspezifische Perspektiven von Dienstleistungen 4.0

<i>Silvia Van Riper, Sabrina V. Helm and Tony Stovall</i> Material Love in the Digital Age – Comparing Perceived Consumer Value of Digital versus Physical Products.....	437
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Marcus Schögel and Maleen Knaak</i> Digitalizing the Customer Process – Opportunities and Risks for Financial Services	455
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Hendrik Schröder und Ann-Kathrin Lich</i> Digitale Dienstleistungen im stationären Einzelhandel als Antwort auf die Herausforderungen durch Online-Shops.....	483
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

<i>Jens Hogreve und Andrea Beierlein</i> Digitalisierung des Kundenservice in der Healthcare Industrie – Motivationen und Auswirkungen der Kunden- und Mitarbeiterbeteiligung in B2B-P3-Online- Communities	511
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungen 4.0“	543
---------------------------------------------------------------------	-----

Stichwortverzeichnis.....	549
---------------------------	-----