

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Dienstleistungen 4.0 – Erscheinungsformen, Transformationsprozesse und Managementimplikationen.....	3
1. Konzeptionelle Grundlagen von Dienstleistungen 4.0	
<i>Alexander Leischnig, Björn Ivens, Steffen Wölfl and Daniel Hein</i> Service Digitization – Review of the Literature and Research Agenda.....	43
<i>Rolf Weiber, Lukas Mohr und Thomas Weiber</i> Butler-Services als Dienstleistungen 4.0 zur Entlastung von Konsumenten in ihren Alltagsprozessen	61
<i>Hans-Jörg Bullinger, Walter Ganz und Jens Neuhüttler</i> Smart Services – Chancen und Herausforderungen digitalisierter Dienstleistungssysteme für Unternehmen	97
<i>Anja Geigenmüller</i> Interaktionsqualität in digitalen B2B-Service-Encountern – Begriff, Relevanz und Einflussfaktoren	121
<i>Dominik Georgi und Dorothea Schaffner</i> Kaufentscheidungstreiber bei Dienstleistungen 4.0 – Unterschiede zwischen digitalen B2C- und C2C-Services	141

2. Methoden von Dienstleistungen 4.0

<i>Herbert Michael Richter und Martin Tschandl</i> Service Engineering – Neue Services erfolgreich gestalten und umsetzen.....	157
<i>Angela Roth, Benedikt Höckmayr und Kathrin Mösllein</i> Digitalisierung als Treiber für Faktenbasiertes Service-Systems-Engineering	185
<i>Christian Arnold und Martin Reckenfelderbäumer</i> Context-Aware Computing – Zur Integrativitätsproblematik aus Sicht der Leistungslehre	205
<i>Mischa Seiter und Caroline Rosentritt</i> Service Analytics als Ansatz zur Weiterentwicklung des Dienstleistungsmanagements	231
<i>Armin Töpfer, Niels Delater, Steffen Silbermann und Anne Maertins</i> Steuerung der Servicequalität in Echtzeit (SQE)®	245

3. Instrumente von Dienstleistungen 4.0

<i>Hermann Simon</i> Preismanagement in digitalen Geschäftsmodellen.....	261
<i>Stefan Roth, Thomas Robbert und Lucas Pfisterer</i> Möglichkeiten servicezentrierter Preissysteme durch Digitalisierung	277
<i>Jan Drengner und Werner König</i> Erlebniszentriertes Design von E-Services am Beispiel einer Storytelling-App für touristische Attraktionen	297
<i>Marco Altpeter und Matthias H.J. Gouthier</i> Kundenakzeptanz von Beacons zur Umsetzung von Location-based Advertising	325
<i>Josephine Dölz, Sascha Weiner und Florian U. Siems</i> Digitale Dialogkommunikation im Online-Kundenservice	351
<i>Michael Lachner, Armin R. Arnold and Florian von Wangenheim</i> 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