

# Inhaltsverzeichnis

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

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

*Manfred Bruhn und Karsten Hadwich*

Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement – Anwendungen, Einsatzbereiche und Herangehensweisen .....	3
--	---

### 1. Entwicklung von KI-basierten Geschäftsmodellen

<i>Holger Kett, Dimitri Evcenko, Jürgen Falkner, Sandra Frings und Jens Neuhüttler</i> Künstliche Intelligenz als Veränderungstreiber für Geschäftsmodelle .....	53
---	----

*Johannes Winter*

Mit Daten und Künstlicher Intelligenz zu digitalen Geschäftsmodellen – Praxisbeispiele aus Produktion, Logistik und Gesundheitswirtschaft.....	79
--	----

*Cornelius Moll und Christian Lerch*

KI-basierte Geschäftsmodelle im verarbeitenden Gewerbe – Anwendungspotenziale und Ausgestaltungsmöglichkeiten .....	101
---	-----

*Johann Valentowitsch*

Künstliche Intelligenz als disruptiver Faktor im Dienstleistungsgeschäft .....	125
--	-----

## 2. Dienstleistungsinnovationen durch KI

*Philipp Laut*

Einsatzpotenziale und Auswirkungen von KI-Dienstleistungsinnovationen ..... 141

*Max Jalowski, Angela Roth, Sascha Julian Oks und Matthäus Wilga*

Innovation KI-basierter Dienstleistungen für die industrielle Wertschöpfung – Ein artefaktzentrierter Ansatz ..... 165

*Simon L. Schmidt, Mahei Manhei Li, Christoph Peters und Jan Marco Leimeister*

Nutzungszentrierte Gestaltung von HI-basierten Dienstleistungen am Beispiel des IT-Supports ..... 191

*Christian van Husen und Abdul Rahman Abdel Razek*

Entwicklung von Smart Service-Leistungen mit Einsatz neuer Technologien ..... 213

## 3. Implementierung der KI im Dienstleistungskontext

*Christopher Zirnig, Marc Jungtäubl und Caroline Ruiner*

Menschengerechte Gestaltung von KI bei Dienstleistungsarbeit ..... 241

*Armin Töpfer, Patricia Leffler, Georg Brabänder und Steffen Silbermann*

Bedeutung und Ausgestaltung eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements in der Künstlichen Intelligenz (KI) ..... 267

*Jens Neuhüttler, Sibylle Hermann, Walter Ganz, Riccarda Mark, Dieter Spath*

Qualitätsbasiertes Testen von Smart Services am Beispiel des Flughafen Stuttgart ... 297

*Ronny Baierl und Baljit Nitzsche*

Künstliche Intelligenz im deutschen Mittelstand – Empfehlungen für eine erfolgreiche Implementierung ..... 325

*Egbert Kahle und Sünje Helldorff*

Chancen und Risiken Künstlicher Intelligenz im Dienstleistungsmanagement

unter besonderer Berücksichtigung menschlicher Kompetenz und

Kommunikation ..... 343

#### 4. Branchenspezifische Besonderheiten der KI im Dienstleistungskontext

<i>Stefan Raff, Benjamin von Walter und Daniel Wentzel</i> KI-basierte Beratungsleistungen – Ausgestaltungsformen, Herausforderungen und Implikationen .....	357
<i>Volker Nissen, Paul Halle und Julia Eichelsbacher</i> Wie das Virtualisierungspotenzial von Leistungen der Unternehmensberatung bestimmt werden kann .....	379
<i>Reinhard Schütte und Felix Weber</i> Handelsunternehmen 4.0 – Digitalisierung durch Daten, Plattformen und Künstliche Intelligenz .....	413
<i>Wolfgang Maäß und Nurten Öksüz</i> Künstliche Intelligenz auf Edge Computing-Umgebungen für den Handel.....	441
<i>Theresa Fritz</i> Analyse des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz in der Energiewirtschaft .....	467

#### Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement“ .....	493
Stichwortverzeichnis.....	501