

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

Holger Kett, Dimitri Evcenko, Jürgen Falkner, Sandra Frings und Jens Neuhüttler

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 – Anwendungs- potenziale 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

Stefan Raff, Benjamin von Walter und Daniel Wentzel

KI-basierte Beratungsleistungen – Ausgestaltungsformen, Herausforderungen und Implikationen 357

Volker Nissen, Paul Halle und Julia Eichelsbacher

Wie das Virtualisierungspotenzial von Leistungen der Unternehmensberatung bestimmt werden kann 379

Reinhard Schütte und Felix Weber

Handelsunternehmen 4.0 – Digitalisierung durch Daten, Plattformen und Künstliche Intelligenz 413

Wolfgang Maaß und Nurten Öksüz

Künstliche Intelligenz auf Edge Computing-Umgebungen für den Handel..... 441

Theresa Fritz

Analyse des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz in der Energiewirtschaft 467

<h3>Teil B: Serviceteil</h3>

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement“ 493

Stichwortverzeichnis..... 501