

# Inhaltsverzeichnis

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

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Smart Services im Dienstleistungsmanagement – Erscheinungsformen, Gestaltungsoptionen und Innovationspotenziale.....	3
---	---

### 1. Konzepte für Smart Services aus Marketingsicht

<i>Helge Löbler and Stefan Hielscher</i> Meaning Making and Market shaping – Creating Markets in Smart Service Business .....	63
---	----

<i>Dennis Schendzielarz and Sascha Alavi</i> The Marketing of Smartness - An Investigation of the Interplay Between Smartness, Consumer Perceptions, and Marketing Communication .....	87
--	----

<i>Manfred Bruhn, Karsten Hadwich und Maxim Saleschus</i> Customer-Dominant Logic zur Gestaltung von Smart Services – Philosophie, Konzept und Umsetzung.....	103
---	-----

### 2. Methoden zur Entwicklung und Gestaltung von Smart Services

<i>Fabian Göpel und Volker Nissen</i> Eine Methode zur Bestimmung der Self-Service-Eignung von Leistungen der Unternehmensberatung .....	185
--	-----

<i>Frank Bensberg, Christian Czarnecki und Heinz Lothar Grob</i> Wirtschaftlichkeitsbewertung von Smart Services mit vollständigen Finanzplänen ..	225
<i>Simon L. Schmidt, Barbara Langes, Mahei M. Li, Christoph Peters, Tobias Kämpf, Jan M. Leimeister und Andreas Boes</i> Mit LabTeams KI gestalten – Eine neue Methode für die menschenzentrierte Gestaltung von KI-basierten IT-Support-Services .....	253
<i>Elisa Landmann, Florian U. Siems, Nils Hafner und Marie-Christin Papen</i> Die Value-Irritant-Matrix als mögliches Instrument zur empirischen Klassifikation von Potenzialen und Grenzen von Smart Services – Ein Anwendungsversuch mit kritischer Diskussion .....	273
<i>Ronny Baierl und Mattis Stiebitz</i> Potenziale des Digitalen Zwillings im Produktlebenszyklus .....	291
<i>Sascha Julian Oks, Martin Schymanietz, Max Jalowski, Tim Posselt und Angela Roth</i> Integrierte Entwicklung smarter Produkt-Service-Systeme .....	309

### 3. Smart Services und Innovationsprozesse

<i>Katharina Blöcher and Rainer Alt</i> The Potentials of Personal Data Management for Smart Service Innovation .....	335
<i>Armin Töpfer und Georg Brabänder</i> Smart Services in der Medizin und ihr Potenzial für eine Patient Centricity .....	365
<i>Wolfgang Maaß</i> Smart Services in der Datenökonomie zur Monetarisierung von Fertigungsdaten .....	417
<i>Philipp zur Heiden, Jennifer Priefer und Daniel Beverungen</i> Smart Service für die prädiktive Instandhaltung zentraler Komponenten des Mittelspannungs-Netzes .....	435
<i>Marlen Rimbeck, Justus Wöhling und Jutta Stumpf-Wollersheim</i> Anwendung von Human Activity Recognition im Unternehmenskontext – Ein Konzept für die Zukunft? .....	459

## 4. Smart Services und Qualitätsprozesse

<i>Christian van Husen, Katja Gutsche und Abdul Rahman Abdel Razek</i>	
Smart Tools für Smart Services – Digitalisierte Serviceentwicklung für mehr Qualität.....	481
<i>Anne-Sophie Tombeil, Jens Neuhüttler und Walter Ganz</i>	
Neue Wertschöpfung braucht ein erweitertes Qualitätsverständnis zur Gestaltung von Smart Service-Systemen .....	505
<i>Jennifer Schietzel-Kalkbrenner und Claudia Fantapié Altobelli</i>	
Sharing Economy im Tourismus – Messung der wahrgenommenen Dienstleistungsqualität bei digitalen Unterkunftsvermittlern.....	529

## Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Smart Services“.....	559
Stichwortverzeichnis .....	569