

Inhaltsverzeichnis

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

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement	3
1. Wandel in der Kundenperspektive	
<i>Benjamin von Walter, Bruno Jäger und Dietmar Kremmel</i> Kundengerechte Gestaltung digitaler Services durch Analyse und Berücksichtigung der Technology Readiness bestehender Kunden.....	41
<i>Dominik Georgi und Jan-Erik Baars</i> Kundenzentrierung als Erfolgsfaktor bei der Servicetransformation	63
<i>Fabio-Yannick Laschet, Janis Witte und Peter Kenning</i> Noncomplainer-Loyalty im BtB-Servicemarketing	83
<i>Sven Kilian und Andreas Mann</i> Konsumentenzusammenschlüsse als neues Dienstleistungskonzept zur Förderung des nachhaltigen Konsums – konzeptionelle Grundlagen und empirische Befunde ...	113
<i>Christian Knobloch und Hendrik Schröder</i> Standortanalysen im Einzelhandel mit kundenbezogenen Daten – dargestellt am Beispiel von Apotheken	139
<i>Daniel von der Wense, Michael Schade und Christoph Burmann</i> Geisterspiele: Wenn ein Teil der Dienstleistung ausbleibt – Die Relevanz der Fan-Communities für die Leistungserstellung im Profi-Fußball.....	175

2. Kundeninteraktionen im digitalen Wandel

Maxim Saleschus

Das Konzept der Customer-Dominant Journey zur Gestaltung von Digital Customer Experiences – Eine Fallstudie in der Audiobranche 199

Sophie Hundertmark und Nils Hafner

Gestaltung automatisierter Kundendialoge im Spannungsfeld von Kosten und Customer Experience 219

Florian Siems und Philipp Ruckau

Customer Education – Chance und Herausforderung für Dienstleistungen im Wandel 239

Elmar Fürst, Daniele Marano, Gerald Lamprecht und Bernhard Landrichter

Inklusion und Exklusion bestimmter Zielgruppen durch Digitalisierung und Automatisierung 259

Sophie Ruckau, André Schneider und Aniko Rösch-Lehmann

Neue Ansätze in der Trauerbewältigung – Mobile Applikationen als Digitaler Erlebnis- und Ermöglichungsraum 283

Günther Schuh, Maximilian Schacht und Lennard Holst

Digitaler Schatten der Kundeninteraktionen produzierender Unternehmen 311

3. Wandel von Organisationen und Kultur

Egbert Kahle und Sünje Helldorff

Strategischer Wandel in Dienstleistungsunternehmen – Ein Beispiel und Konsequenzen 339

Armin Töpfer, Georg Brabänder, Patricia Leffler und Steffen Silbermann

Anforderungen an die Unternehmenskultur in der Digitalen Transformation 357

Sophie Ruckau und André Schneider

Psychological Ownership und Organizational Change – Chancen, Herausforderungen und Implikationen 417

Anja Geigenmüller, Viktoria Mayr und Marcel Maurer

Servicetransformation und organisationaler Wandel – Konzeptionelle Grundlagen und empirische Analyse 443

Christian-Pascal Marx und Matthias Weiss

- Die genossenschaftliche Organisationsform – Chancen und Erfolgsfaktoren für die Implementierung innovativer Dienstleistungen 469

Pietro Beritelli und Thomas Bieger

- Wandel im Destinationsmarketing und -management – Ein Ausblick für Tourismusorganisationen 497

4. Wandel in der Mitarbeiterperspektive

Lea Kocheise und Marion Büttgen

- “The more, the merrier?” – A Systematic Review of the Effects of Technology-Induced Employee Transparency on Frontline Service Employees 517

Yannik Trautwein

- Multiproject Work in Servitized Organizations – A Review and Framework of Stressors and Strains Emerging from Multiple Team Membership 547

Sascha Alavi und Marcel Keen

- Monetäre Anreizsysteme im Wandel des Dienstleistungsmanagements 575

Sven Tuzovic und Stefanie Paluch

- Human-Robot Collaboration – Managing the Integration of Service Robots in the Frontline 597

Markus Voeth, Michael Oryl und Nina Weinmann

- Ethical Issues of the Use of Artificial Intelligence in Purchasing Negotiations 615

Theresa Kroschewski, Anna M. Lux, Pia Gebbing, Christoph Lattemann und Susanne Robra-Bissantz

- Value-in-Use von Forschenden – Den Wandel in der Wissenschaft durch service- und wertorientiertes Management begleiten 655

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement“ 683

- Stichwortverzeichnis 697