

# 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 and 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 and Stefanie Paluch*  
Human-Robot Collaboration – Managing the Integration of Service Robots in the  
Frontline..... 597

*Markus Voeth, Michael Oryl and 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