

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
---------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement	3
1. Wandel durch Innovation	
<i>Wolfgang Hora, Norbert Kailer und Djordje Zivkovic</i> Geschäftsmodellinnovation in Dienstleistungsunternehmen – Volatile Zeiten als Chance zum Wandel nutzen	41
<i>Daniela Fehrenbach, Ron Metzger, Abdul Rahman Abdel Razek und Christian van Husen</i> Smart Service Prototyping – Eine agile Innovationsmethode der digitalen Transformation	63
<i>Tim Alischer und Jörn Oliver Schönberger</i> Produktinnovationen im Öffentlichen Personenverkehr durch den Einsatz bi-modaler Omnibusse	87
<i>Peter Kohrt und Volker Nissen</i> Wie Unternehmen das Entstehen IT-basierter fachlicher Innovationen unterstützen können	115
<i>Stefan Roth, Marcel Mallach und Sebastian Düppre</i> Innovative Preismetriken für Dienstleistungen	179

2. Wandel durch Servicetransformation

<i>Maria Madlberger</i>	
Drivers of Service Transformation	205
<i>Jens Neuhüttler, Philipp Christel, Bernd Bienzeisler und Katharina Hözlle</i>	
Potenziale eines Metaverse für die Entwicklung von Smart Services.....	233
<i>Michael Meyer, Manuel Geiger, Alexandra Dorawa und Susanne Robra-Bissantz</i>	
Emotion und Interaktion – Zwei Säulen der Servicegestaltung	261
<i>Daniel Ruthardt</i>	
Markentransformationsprozesse in der Servicetransformation	287

3. Wandel durch digitale Transformation

<i>Katharina Hözlle, Sibylle Hermann, Alexander Schletz und Rainer Nägele</i>	
Vernetzte Wertschöpfung – Was wir vom Persuasive Design für die Gestaltung der Ressourcenintegration in Service-Ökosystemen lernen können	333
<i>Susanne Robra-Bissantz und Ricarda Schlimbach</i>	
Darwinismus digitaler Plattformen – Eine systemtheoretische Betrachtung	355
<i>Svenja Falk und Frank Riemensperger</i>	
Value Creation in Ecosystems	391
<i>Tobias Siedersleben, Stefan Hüsig und Sabine Pur</i>	
Das Disruptionspotenzial von digitalen Plattformen am Beispiel von Real Estate Crowdfunding	401
<i>Bernd Bienzeisler, Jens Neuhüttler und Janika Kutz</i>	
Von der digitalen Fabriktransformation zur digitalen Servicetransformation – das Beispiel KI-Services	427
<i>Matthias Klumpp, Vera Hagemann, Caroline Ruiner und Marc Hesenius</i>	
Gestaltung der digitalen Transformation in Dienstleistungskontexten	441

4. Wandel durch Nachhaltigkeit

<i>Johannes Winter, Ursula Alexandra Ohliger, Rudolf Felix und Pascal Kätzel</i> Nachhaltigere Unternehmensprozesse und Geschäftsmodelle durch KI-basierte Smart Services – Mit innovativem Dienstleistungsmanagement den nachhaltigen Wandel gestalten.....	469
<i>Volker Stein und Ulf Richter</i> Universitäten als Akteure der Bewältigung des Klimawandels	489
<i>Edna Ozuna, Maxi Bergel, Christian Brock und Lena Steinhoff</i> Sustainable Service Management im Tourismus	523
<i>André Schneider und Sarah Uhlig</i> Von der Ökoeffizienz zur Ökoeffektivität – Ansätze einer nachhaltigeren Transformation von servicebasierten Geschäftsmodellen in der Eventbranche.....	545
<i>Oliver Behn, Johannes Wichmann, Angelina Schilling und Michael Leyer</i> Verhaltensspillover aus Nachhaltigkeitsperspektive und deren Bedeutung für Serviceinnovationen.....	567

5. Branchenspezifische Besonderheiten

<i>Stefan Reindl</i> Transformation des Automobilvertriebs und -handels mit innovativen Dienstleistungsangeboten.....	599
<i>Volker Nissen, Niklas Joksch und Anne Füßl</i> Wie die Corona-Pandemie die Unternehmensberatung verändert hat.....	633
<i>Doreén Pick und Tobias Knopf</i> Corporate Digital Responsibility – Begriff, Motive und Maßnahmen von Handelsunternehmen.....	671

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement“	701
Stichwortverzeichnis.....	717