

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... V

**Teil A: Wissenschaftliche Beiträge**

*Manfred Bruhn und Karsten Hadwich*  
Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement ..... 3

## 1. Wandel durch Innovation

*Wolfgang Hora, Norbert Kailer und Djordje Zivkovic*  
Geschäftsmodellinnovation in Dienstleistungsunternehmen – Volatile Zeiten  
als Chance zum Wandel nutzen ..... 41

*Daniela Fehrenbach, Ron Metzger, Abdul Rahman Abdel Razeq und  
Christian van Husen*  
Smart Service Prototyping – Eine agile Innovationsmethode der digitalen  
Transformation..... 63

*Tim Alscher und Jörn Oliver Schönberger*  
Produktinnovationen im Öffentlichen Personenverkehr durch den Einsatz  
bi-modaler Omnibusse ..... 87

*Peter Kohrt und Volker Nissen*  
Wie Unternehmen das Entstehen IT-basierter fachlicher Innovationen  
unterstützen können ..... 115

*Stefan Roth, Marcel Mallach und Sebastian Düppre*  
Innovative Preismetriken für Dienstleistungen ..... 179

## 2. Wandel durch Servicetransformation

*Maria Madlberger*

Drivers of Service Transformation .....	205
---	-----

*Jens Neuhüttler, Philipp Christel, Bernd Bienzeisler und Katharina Hölzle*

Potenziale eines Metaverse für die Entwicklung von Smart Services.....	233
--	-----

*Michael Meyer, Manuel Geiger, Alexandra Dorawa und Susanne Robra-Bissantz*

Emotion und Interaktion – Zwei Säulen der Servicegestaltung .....	261
---	-----

*Daniel Ruthardt*

Markentransformationsprozesse in der Servicetransformation.....	287
---	-----

## 3. Wandel durch digitale Transformation

*Katharina Hölzle, Sibylle Hermann, Alexander Schletz und Rainer Nägele*

Vernetzte Wertschöpfung – Was wir vom Persuasive Design für die Gestaltung der Ressourcenintegration in Service-Ökosystemen lernen können .....	333
---	-----

*Susanne Robra-Bissantz und Ricarda Schlimbach*

Darwinismus digitaler Plattformen – Eine systemtheoretische Betrachtung .....	355
---	-----

*Svenja Falk und Frank Riemensperger*

Value Creation in Ecosystems .....	391
------------------------------------	-----

*Tobias Siedersleben, Stefan Hüsig und Sabine Pur*

Das Disruptionspotenzial von digitalen Plattformen am Beispiel von Real Estate Crowdfunding .....	401
---	-----

*Bernd Bienzeisler, Jens Neuhüttler und Janika Kutz*

Von der digitalen Fabriktransformation zur digitalen Servicetransformation – das Beispiel KI-Services .....	427
---	-----

*Matthias Klumpp, Vera Hagemann, Caroline Ruiner und Marc Hesenius*

Gestaltung der digitalen Transformation in Dienstleistungskontexten .....	441
---	-----

4. Wandel durch Nachhaltigkeit

*Johannes Winter, Ursula Alexandra Ohliger, Rudolf Felix und Pascal Kätzel*  
Nachhaltigere Unternehmensprozesse und Geschäftsmodelle durch KI-basierte  
Smart Services – Mit innovativem Dienstleistungsmanagement den nachhaltigen  
Wandel gestalten ..... 469

*Volker Stein und Ulf Richter*  
Universitäten als Akteure der Bewältigung des Klimawandels ..... 489

*Edna Ozuna, Maxi Bergel, Christian Brock und Lena Steinhoff*  
Sustainable Service Management im Tourismus ..... 523

*André Schneider und Sarah Uhlig*  
Von der Ökoeffizienz zur Ökoeffektivität – Ansätze einer nachhaltigeren  
Transformation von servicebasierten Geschäftsmodellen in der Eventbranche ..... 545

*Oliver Behn, Johannes Wichmann, Angelina Schilling und Michael Leyer*  
Verhaltensspillover aus Nachhaltigkeitsperspektive und deren Bedeutung für  
Serviceinnovationen ..... 567

5. Branchenspezifische Besonderheiten

*Stefan Reindl*  
Transformation des Automobilvertriebs und -handels mit innovativen  
Dienstleistungsangeboten ..... 599

*Volker Nissen, Niklas Joksch und Anne Füßl*  
Wie die Corona-Pandemie die Unternehmensberatung verändert hat ..... 633

*Doreén Pick und Tobias Knopf*  
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