

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur 1. Auflage	5
Vorwort zur 2. Auflage	7
Abkürzungsverzeichnis	16
Abbildungsverzeichnis	18
1 Definition und Bedeutung von Dienstleistungen aus interdisziplinärer Sicht	21
1.1 Einleitung	21
1.2 Der Dienstleistungsbegriff	21
1.2.1 Der Dienstleistungsbegriff in der ökonomischen Theorie	21
1.2.1.1 Die Negativdefinition	22
1.2.1.2 Die enumerative Definition	22
1.2.1.3 Die Definition über konstitutive Merkmale	23
1.2.1.4 Die Definition der Dienstleistung über Leistungsbündel	27
1.2.1.5 Die Definition über Such-, Erfahrungs- und Vertrauenseigenschaften	28
1.2.1.6 Die Betrachtungsweise der Dienstleistung als Gut mit unscharf definierten Property Rights	31
1.2.1.7 Zwischenfazit	32
1.2.2 Der Dienstleistungsbegriff in der Soziologie	32
1.2.3 Der Dienstleistungsbegriff in der Rechtswissenschaft	33
1.2.3.1 Allgemeines zur Dienstleistungsfreiheit	34
1.2.3.2 Der Begriff der Dienstleistung in Art. 50 EGV	35
1.2.4 Ein Vergleich der Dienstleistungsbegriffe	37
1.2.5 Zum Begriff des Dienstleistungsmanagements	38
1.2.6 Zur Entwicklung der Dienstleistungsforschung in der deutschsprachigen Betriebswirtschaftslehre	38
1.3 Der Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft	45

1.3.1	Der Umfang und Wandel des deutschen Dienstleistungssektors aus statistischer Sicht	45
1.3.2	Erklärungsansätze der ökonomischen Theorie	48
1.3.2.1	<i>Jean Fourastié</i> – Drei-Sektoren-Theorie	48
1.3.2.2	<i>Nikolai Dimitriewitsch Kondratieff</i> – Theorie der Kondratieff-Wellen	52
1.3.3	Erklärungsansätze der soziologischen Theorie	54
1.3.3.1	<i>Daniel Bell</i> – Die postindustrielle Gesellschaft...	54
1.3.3.2	<i>Jonathan Gershuny</i> – Die Selbstbedienungsgesellschaft	57
1.3.4	Ein Vergleich der Erklärungsansätze	59
1.4	Abschließende Bemerkungen zum Dienstleistungsbegriff und zum Wandel zur Dienstleistungsgesellschaft	59
1.5	Formen von Dienstleistungen	60
1.5.1	Investive und konsumtive Dienstleistungen	60
1.5.2	Investive und industrielle Dienstleistungen	61
1.5.3	Merkmale und Formen industrieller Dienstleistungen	62
1.5.4	Personal-, kapital-, wissens- und datenintensive sowie vernetzt-digitale Dienstleistungen	65
2	Theoretische Grundlagen zum Dienstleistungsmanagement und zur Dienstleistungsinnovation	68
2.1	Der Resource Based View of the Firm und seine Anwendung auf Dienstleistungsbranchen	68
2.1.1	Der Ressourcenbegriff und die Ressourcenkategorien im Resource Based View of the Firm	69
2.1.2	Ziel unternehmerischen Handelns: Aufbau verteidigungsfähiger Wettbewerbsvorteile	75
2.2	Der Market Based View of the Firm und seine Anwendung auf Dienstleistungsbranchen	78
2.3	Notwendigkeit einer integrierten Ressourcen- und Marktsicht des Dienstleistungsmanagements	89
3	Formen der Dienstleistungserbringung: Grundlagen zur Dienstleistungsindividualisierung, zur Dienstleistungsstandardisierung und zur Mass Customization von Dienstleistungen	90
3.1	Formen und Ansatzpunkte zur Dienstleistungsindividualisierung	90
3.2	Ansatzpunkte zur Dienstleistungsstandardisierung	92
3.3	Das Grundkonzept der Mass Customization im Dienstleistungsbereich	94

3.4	Individualisierung, Standardisierung und Mass Customization von Dienstleistungen aus ressourcen- und marktorientierter Sicht	97
4	Innovationsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	103
4.1	Grundlagen: Begriff, Formen und Verbreitung von Dienstleistungsinnovation	107
4.1.1	Innovation, Innovationsmanagement und Besonderheiten von Dienstleistungsinnovationen	107
4.1.1.1	Innovation und Innovationsmanagement	107
4.1.1.2	Abgrenzung Innovations-, F&E- und Technologiemanagement	109
4.1.1.3	Besonderheiten von Dienstleistungsinnovationen	111
4.1.2	Klassifikation und Formen von Dienstleistungsinnovationen	111
4.1.2.1	Inhaltliche Dimension: Was ist der Gegenstand der Innovationen?	113
4.1.2.2	Intensitätsdimension: Wie sehr neu ist die Innovation?	119
4.1.2.3	Subjektive Dimension: Für wen ist die Innovation neu?	121
4.1.2.4	Auslösende Dimension: Woher stammt (der Anstoß für) die Innovation?	123
4.1.3	Ausbreitung und Diffusionsprozesse bei Dienstleistungsinnovationen	125
4.2	Empirische Bedeutung von Dienstleistungsinnovationen	126
4.2.1	Probleme der statistischen Erfassung von Dienstleistungsinnovationen	126
4.2.2	Gesamtwirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungsinnovationen	129
4.2.3	Sektorale Innovationsschwerpunkte in der Dienstleistungswirtschaft: Die Rolle der wissensintensiven Dienstleistungen	132
4.2.4	Empirische Befunde zum Innovationsmanagement bei Dienstleistungsunternehmen	133
4.3	Theoretische Analyse der Dienstleistungsinnovation	137
4.3.1	Der ressourcenorientierte Erklärungsansatz zur Dienstleistungsinnovation	137
4.3.1.1	Für Dienstleistungsinnovationen erforderliche Ressourcen i.e.S.	137
4.3.1.2	Innovationskompetenz eines Dienstleistungsanbieters	139

4.3.1.3	Innovation und Dynamic Capabilities eines Dienstleistungsanbieters	141
4.3.1.4	Auswirkungen von Dienstleistungsinnovationen auf vorhandene Kompetenzen des Unternehmens und Notwendigkeit zum Aufbau neuer Kompetenzen im Unternehmen	142
4.3.2	Der marktorientierte Erklärungsansatz zur Dienstleistungsinnovation	143
4.4	Management von Dienstleistungsinnovationen	146
4.4.1	Grundsatzüberlegungen zum Innovationsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	146
4.4.1.1	Was ist Innovationserfolg bei Dienstleistern?...	146
4.4.1.2	Ist Innovationsmanagement in der Dienstleistungswirtschaft anders?	147
4.4.2	Service Engineering – Der systematische Serviceentwicklungsprozess von der Idee bis zur Implementierung der marktfähigen Dienstleistung ...	151
4.4.2.1	Überblick und begriffliche Grundlagen des Service Engineering	151
4.4.2.2	Service Engineering i. e. S.: Ideengewinnung, -bewertung und -selektion	153
4.4.2.3	Service Engineering i. e. S.: Aufnahme der Anforderungen und Dienstleistungsdesign ..	157
4.4.2.4	Implementierung der Dienstleistungsinnovation	161
4.4.2.5	Fazit und kritische Bewertung.....	161
4.4.3	Service Design Thinking als Ansatz zur Dienstleistungsentwicklung.....	163
4.4.3.1	Hintergrund und Grundprinzipien des Design Thinking-Konzepts	163
4.4.3.2	Grundprinzipien im Service Design Thinking...	165
4.4.3.3	Prozessschritte im Service Design Thinking- Ansatz	168
4.4.3.4	Fazit und kritische Bewertung.....	169
4.4.4	Scrum als Ansatz zur agilen Software- und Dienstleistungsentwicklung.....	170
4.4.4.1	Überblick und begrifflicher Hintergrund ...	170
4.4.4.2	Grundprinzipien im Scrum-Ansatz	172
4.4.4.3	Prozessschritte und Rollen im Scrum-Ansatz...	174
4.4.4.4	Fazit und kritische Bewertung.....	177
4.5	Organisationskonzepte zur Umsetzung von Innovationen ...	179
4.5.1	Überblick und Alternativen der organisatorischen Ausgestaltung	179
4.5.2	Instrumente des Projektmanagements	180

4.5.3	Funktionsübergreifender Wissensaustausch	182
4.6	Kundenintegration und Marketing von Serviceinnovationen	183
4.6.1	Kundenintegration bei Dienstleistungsinnovationen ...	183
4.6.1.1	Überblick und Ziele der Kundenintegration ...	183
4.6.1.2	Dialogorientierte Kommunikation und Medienwahl als Grundlage für die aktive und effektive Einbindung von Kunden	185
4.6.1.3	Einsatz etablierter Management- und Kundendialogsysteme im Innovationsprozess: Beschwerdemanagement, Hotlines, Online-Foren	189
4.6.1.4	Einsatz originärer Instrumente zur Kundeneinbindung in den Innovationsprozess: Customer Focus Groups, Workshops, Advisory Boards und das Lead User-Konzept	195
4.6.1.5	Organisation der Kundenintegration	199
4.6.2	Preisgestaltung neuer Dienstleistungsprodukte	203
4.6.2.1	Einführung in die Preis- und Kontrahierungspolitik bei Dienstleistungen ...	203
4.6.2.2	Strategien der nutzenorientierten Preisgestaltung von Dienstleistungsprodukten	204
4.6.2.3	Anwendungsfall: Parameter der Preisgestaltung digitaler Dienstleistungen	205
4.7	Intellectual Property Management im Dienstleistungssektor	210
4.7.1	Grundüberlegungen und Allgemeines zu Schutzstrategien und Schutzrechten	210
4.7.2	Übersicht über die formellen Schutzrechte	213
4.7.2.1	Patente	213
4.7.2.2	Gebrauchs- und Geschmacksmuster (Designschutz)	216
4.7.2.3	Marken (Trademarks/Warenzeichen)	217
4.7.2.4	Urheberrechte (Copyrights)	219
4.7.3	Schutzmöglichkeiten für Dienstleistungsinnovationen	219
4.7.3.1	Überblick über den Schutz von Dienstleistungen	219
4.7.3.2	Schutz von Dienstleistungsinnovationen durch Patente	220
4.7.3.3	Schutz von Dienstleistungsinnovationen durch Marken	220

4.7.3.4 Urheberrechte zum Schutz von Dienstleistungsinnovationen	222
4.7.3.5 Patente zum Schutz von Software?	223
5 Ansätze zur Messung und zum Management von Dienstleistungsqualität	230
5.1 Die SERVQUAL-Methode nach Zeithaml/Parasuraman/Berry ...	231
5.2 Service Level Agreements zur Messung von Dienstleistungsqualität	234
5.2.1 Definition und wesentliche Elemente von Service Level Agreements	234
5.2.2 Kategorien von Service Level Agreements	235
5.2.3 Problematik und Grenzen von Service Level Agreements	238
5.3 Online-Portale zur Bewertung von Dienstleistungsqualität ...	239
5.3.1 Einführung: Online-Bewertungsportale zur Reduktion von Informationsasymmetrien bei Erfahrungs- und Vertrauengütern	239
5.3.2 Definition und Arten von Online-Bewertungsportalen	240
5.3.3 Kritische Würdigung von Online-Bewertungsportalen	242
5.4 Modell der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität nach Zeithaml, Parasuraman und Berry	244
6 Servicetransformation im verarbeitenden Gewerbe	247
6.1 Einführung: Treiber der Diversifikation in das industrielle Dienstleistungsgeschäft	247
6.2 Marktorientierte Sicht der Diversifikation in das industrielle Dienstleistungsgeschäft	251
6.3 Ressourcenorientierte Sicht der Diversifikation in das industrielle Dienstleistungsgeschäft	254
6.3.1 Neoklassische und produktionstheoretische Erklärungsansätze zur verbundenen Diversifikation ...	254
6.3.2 Ressourcenbasierte Erklärungsansätze zur Diversifikation in das Servicegeschäft: Statische Verbundvorteile	258
6.3.3 Ressourcenbasierte Erklärungsansätze zur Diversifikation in das Servicegeschäft: Dynamische Verbundvorteile	260
6.3.4 Von der sachgebundenen zur sachungebundenen Diversifikation: Die Transformation zum Dienstleistungsunternehmen	265

6.3.5	Die Berücksichtigung des externen Faktors »Kunde« bei der Diversifikation in das industrielle Servicegeschäft	268
6.3.6	Transformationspfad vom Industrie- zum Dienstleistungsunternehmen	269
6.4	Organisatorische Einbindung industrieller Dienstleistungen ...	271
7	Ausblick: Entwicklungslinien in der Dienstleistungswirtschaft ...	274
	Literatur	279
	Stichwortverzeichnis	309