

HANSER



Inhaltsverzeichnis

Am Puls wirtschaftlicher Entwicklung - Dienstleistungstrends

Herausgegeben von Dieter Spath, Walter Ganz

ISBN: 978-3-446-42584-2

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-42584-2>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

Einleitung	1
1 Am Puls wirtschaftlicher Entwicklung – Dienstleistungstrends	1
2 Konturen neuer Wertschöpfung – Impulse aus der Dienstleistungsforschung	2
3 Dienstleistungstrends – Impulse für eine Forschungsagenda	5
4 Ein Blick in Möglichkeitsräume	9
5 Literatur	11
Teil I: Fokus Management – die Gestaltung von Forschung und Entwicklung für neue Dienstleistungen	15
1 F&E-Management für Dienstleistungen	17
1.1 Wettbewerbsdifferenzierung durch innovative Dienstleistungen	17
1.2 Strukturen und Prozesse für die Dienstleistungsforschung und -entwicklung	19
1.3 Ergebnisse der Expertenbefragung	22
1.4 Fazit	25
1.5 Literatur	26
2 Kundenintegration in der Dienstleistungsentwicklung: Erfahrungen aus Schweden	29
2.1 Einleitung	29
2.2 Weshalb sollte man Kunden zuhören und von ihnen lernen?	31
2.3 Es lohnt sich, Kunden zuzuhören und von ihnen zu lernen!	33
2.4 Kunden haben gute Ideen!	35
2.5 Methoden, wie man Kunden zuhört und von ihnen lernt!	36
2.6 Dienstleistungsunternehmen der Zukunft hören auf ihre Kunden und lernen von ihnen	37
2.7 Erörterung und Schlussfolgerungen	38
2.8 Literatur	40
Teil II: Fokus Test – das Unsichtbare der Dienstleistungen sichtbar und prüfbar machen	41
3 Modellierung und Simulation von Dienstleistungen	43
3.1 Einleitung	43
3.2 Modelle für Dienstleistungen	44

3.3	Modellierung von Dienstleistungen.....	46
3.4	Simulation von Dienstleistungen.....	47
3.5	Fazit.....	49
3.6	Literatur.....	50
4	Modellierung von Dienstleistungssystemen.....	51
4.1	Einleitung.....	51
4.2	Grundlagen der Modellierung von Dienstleistungen.....	53
4.3	Überblick über die vier Modellierungsbereiche.....	55
4.4	Komponentenmodell.....	57
4.5	Ressourcenmodell.....	60
4.6	Produktmodell.....	61
4.7	Prozessmodell.....	63
4.8	Anwendung und Ausblick.....	64
4.9	Literatur.....	65

Teil III: Fokus Mensch – das Management von Talenten, Kompetenzen und Fähigkeiten für Dienstleistungsinnovationen.....69

5	Der Mensch im Zentrum der Dienstleistungsinnovation. Herausforderungen für das Human Resource Management.....	71
5.1	Zusammenfassung.....	71
5.2	Dienstleistungsinnovation und HRM als Untersuchungsgegenstand.....	72
5.3	Herausforderungen für das HRM – was sagen Experten?.....	74
5.4	Trends und Entwicklungen im HRM.....	79
5.5	Literatur.....	82
6	Vom strategischen zum integrierten Human Resource Management für Serviceinnovationen.....	83
6.1	Zusammenfassung.....	83
6.2	Human Resource Management als Untersuchungsgegenstand für Serviceinnovationen.....	84
6.3	Merkmale von integrierten HRM-Entscheidungen für Serviceinnovationen.....	86
6.4	Anforderungen an das integrierte HRM zur Förderung von Serviceinnovationen.....	89
6.5	Umsetzung eines integrierten HRM für Serviceinnovationen.....	92
6.6	Zusammenfassung und Implikationen für die weitere Forschung.....	95
6.7	Literatur.....	95

Teil IV: Fokus Technologie – Innovation durch Interaktion von Technologien und Dienstleistungen.....99

7	Zum Zusammenspiel von Technologie- und Dienstleistungsinnovation.....	101
7.1	Zusammenfassung.....	101
7.2	Technologie- und Dienstleistungsinnovation – eine vernachlässigte Beziehung der Dienstleistungsforschung?.....	102

7.3 Herausforderungen – was sagen die Experten?	105
7.4 Integration von Technologie- und Dienstleistungsinnovationen – Trends und Entwicklungen	110
7.5 Literatur	111
8 Innovation durch Interaktion von Technologien und Dienstleistungen	113
8.1 Cloud Computing – Raum für integrierte Innovation	114
8.2 Innovationsraum Internet der Dienste	117
8.3 Herausforderung neue Geschäftsmodelle.....	118
8.4 Ausblick	120
8.5 Literatur	121
Teil V: Fokus Neue Wertschöpfung – vom Verbrauch zum Nutzen.....	123
9 Mehrwert durch hybride Leistungen – Konturen eines neuen Paradigmas	125
9.1 Zusammenfassung.....	125
9.2 Vom hybriden Produkt zur hybriden Wertschöpfung.....	126
9.3 Hybride Wertschöpfung – was sagen Experten?	129
9.4 Trends und Entwicklungen im Umfeld hybrider Leistungen.....	132
9.5 Literatur	134
10 Alternative Logiken für Dienstleistungen: von hybriden Systemen zu Serviceökosystemen.....	137
10.1 Einleitung.....	137
10.2 Güterdominierte Logik	139
10.3 Die Vorstellung von Wertschöpfung in der güterdominierten Logik	140
10.4 Servicedominierte Logik	141
10.5 Die Vorstellung von Wertschöpfung in der servicedominierten Logik	143
10.6 Wertnetzwerke und Serviceökosysteme als Schauplatz der Kokreation von Wert	145
10.7 Vorteile der Perspektive der SD-Logik und der Serviceökosysteme.....	147
10.8 Schlussbetrachtungen	149
10.9 Literatur	151
Teil VI: Ausblick.....	155
11 Dienstleistungstrends – ein Ausblick	157
11.1 Dienstleistungstrends als strategische Perspektive neuer Wertschöpfung	157
11.2 Mit Dienstleistungen neu denken.....	163
11.3 Literatur	164
Biografiehinweise der MARS-Experten und Gastautoren.....	165