

# 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

<b>Einleitung</b> .....	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
<b>Teil I: Fokus Management – die Gestaltung von Forschung und Entwicklung für neue Dienstleistungen</b> .....	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
<b>Teil II: Fokus Test – das Unsichtbare der Dienstleistungen sichtbar und prüfbar machen</b> .....	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
<b>Teil III: Fokus Mensch – das Management von Talenten, Kompetenzen und Fähigkeiten für Dienstleistungsinnovationen.....</b>		<b>69</b>
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
<b>Teil IV: Fokus Technologie – Innovation durch Interaktion von Technologien und Dienstleistungen.....</b>		<b>99</b>
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
<b>Teil V: Fokus Neue Wertschöpfung – vom Verbrauch zum Nutzen.....</b>	<b>123</b>
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
<b>Teil VI: Ausblick.....</b>	<b>155</b>
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