

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Ausbildung innovativer Organisationsstrukturen und -milieus an der Schnittstelle zwischen technischer Dienstleistung und Kunden: Ein Überblick über das Projekt NovaMille

Angela Carell, Thomas Herrmann, Uwe Kleinbeck 1

Teil I: Innovationen und innovative Unternehmenskulturen: Terminologie und Rahmenbedingungen

Die Unternehmenskultur als Instrument zur Stimulierung von Innovationen im Spiegel der Förderpolitik

Claudio Zettel

- 1. Der programmatische Hintergrund 9
- 2. Zeit für Unternehmenskultur 10
- 3. Das Projekt NovaMille 15
- Literatur 17

Innovation und (Unternehmens-) Kulturen: Innovationsprozesse im Spannungsfeld von Dienstleister- und Kundenkultur

Angela Carell, Matthias Euteneuer

- 1. Innovation – unbestimmt und allgegenwärtig 19
- 2. Dimensionen des Innovationsbegriffs 21
- 3. Innovationsprozesse im sozio-kulturellen Feld 23
- 4. Innovationskulturen im Projekt NovaMille: Eine exemplarische Feldanalyse 28
- 5. Innovatives Innovationsmanagement 31
- Literatur 32

Von Market Driven zu Market Driving: Zum Stand der Forschung über markttreibendes Verhalten

Markus Stolper

- 1. Einleitung und Zielsetzung 35
- 2. „Market Driving“ 38
- 3. Forschungsausblick 47
- Literatur 48

Gestaltung innovativer Unternehmenskulturen auf Grundlage des Rubikonmodells

Ina Joraschkewitz, Thomas Berg, Tanja Bipp

1. Menschliches Handeln im Innovationsprozess	51
2. Das Rubikonmodell.....	52
3. Unternehmenskulturen und innovatives Handeln.....	55
4. Unternehmenskulturen als Grundlage innovativen Handelns im Unternehmen.....	62
Literatur.....	64

Unternehmer spielen: Soziologische Anmerkungen zur Figur des Unternehmers bei Joseph Schumpeter

Matthias Euteneuer, Arne Niederbacher

1. Einleitung: Die Jagd nach dem Unternehmer.....	67
2. Zur Figur des Unternehmers	69
3. Unternehmerisches Handeln	71
4. Unternehmer spielen	73
5. Schlussbemerkung.....	80
Literatur.....	81

Teil II: Aktuelle Herausforderungen für die Gestaltung der Dienstleister-Kundenschnittstelle

Boundary Spanner als Akteure in der Innovationspolitik von Unternehmen

Debra Neumann, Hartmut H. Holzmüller

1. Ausgangsfragen.....	85
2. Boundary-Spanner.....	86
3. Boundary-Spanning für Innovation.....	89
4. Frontline Employees als Boundary-Spanner für Innovation	91
5. Maßnahmen zur effektiveren Nutzung von Boundary-Spannern als Ideenlieferanten	94
6. Einbindung in das Innovationsmanagement.....	98
Literatur.....	99

Innovationsförderliche Klimata an der Anbieter-Kundenschnittstelle

Debra Neumann, Ina Joraschkewitz, Michael Krause

1. Die Bedeutung von Klima für Innovation.....	101
2. Dimensionen innovationsfördernder Klimata	102
3. Innovationsfördernde Klimata an der Anbieter-Kundenschnittstelle	110
4. Implikationen für die Unternehmenspraxis	112
5. Innovationsklimata als Erfolgsfaktor für Innovation.....	114
Literatur.....	115

Management von Innovationsteams

Katrin Marx, Martin Högl

1. Teamarbeit in Innovationsprojekten..... 117
 2. Mit kompetenten Teams zum innovativen Unternehmen..... 118
 3. Erfolgsfaktoren für das Management von Innovationsteams 121
 4. Innovationsteams fördern und entwickeln..... 125
 5. Fazit..... 127
 Literatur..... 128

Teil III: Aspekte eines modernen Innovationsmanagement an der Dienstleister-Kundenschnittstelle

Innovationsmanagement: Den Kunden neu entdecken

Bernd Kriegesmann

1. Innovation und Kundenorientierung: Zwischen Wunsch und Wirklichkeit 133
 2. Innovation erfordert eigene Orientierung 134
 3. Von der Vision zum machbaren Entwicklungssprung – Die Zukunft schrittweise erschließen 141
 4. Entfaltung innovativer Kräfte – Experimente fördern und aus Erfahrungen lernen..... 146
 Literatur..... 148

Analyse und Gestaltung von Innovationsflüssen bei IT-Dienstleistungen

Angela Carell, Carsten Ritterskamp

1. Die frühen Phasen der Dienstleistungsinnovation – Eine ‚terra incognita‘ 149
 2. Innovationsflüsse bei technischen Dienstleistungen 150
 3. Fragestellung und methodisches Vorgehen 152
 4. Ergebnisse 153
 5. Re-Invention der Innovationsflüsse..... 157
 Literatur..... 161

Standardisierung im Technischen Kundendienst als Basis für Innovationen

Sascha Wischniewski, Klaus-Michael Mende, Jochen Deuse, Michael Paulus

1. Innovationspotenziale im technischen Kundendienst..... 163
 2. Der Technische Kundendienst und seine Besonderheiten..... 164
 3. Prozessstandardisierung im Technischen Kundendienst 169
 4. Standardisierung als Basis für Prozessinnovationen 173
 5. Standardisierung als Chance im Technischen Kundendienst 177
 Literatur..... 179

Wissensbasiertes Innovationsmanagement – Assistenzsystem zur Erfahrungssicherung und Wissensgenerierung für Instandhaltungs-Dienstleistungsunternehmen

Gerhard Bandow, Axel Kuhn, Fred Kuhnert, Hartmut May	
1. Einleitung	181
2. Assistenz und Assistenzsystem - Begriffsklärung	182
3. Wissensbasiertes Innovationsmanagement	184
4. Wissensplattform Instandhaltung – Assistenzsystem zur Erfahrungssicherung und Wissensgenerierung	186
5. Wissen erzeugt Wissen - Praxisbeispiel	191
6. Fazit	194
Literatur	195

Teil IV: Unternehmensportraits**adesso AG**

Matthias Dorka	
1. Firmenprofil	199
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille	200
3. Erfahrungen und Ausblick	200

Degussa

Wolfgang Werner	
1. Firmenprofil	201
2. Ziele und Erfahrungen im Rahmen von NovaMille	202

Elmos Semiconductor AG

Roland Krumm	
1. Firmenprofil	205
2. Ziele im Rahmen von NovaMille	206
3. Erfahrungen und Ausblick	206

EMC Test NRW GmbH

Dirk Bellenhaus	
1. Firmenprofil	207
2. Ziele im Rahmen von NovaMille	208
3. Erfahrungen und Ausblick	208

GE Healthcare Technologies

Michael Paulus	
1. Firmenprofil	209
2. Erfahrungen und Ziele im Rahmen von NovaMille	210

Partysan Media & Event

Boris Eichler

1. Firmenprofil	213
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille	214
3. Erfahrungen und Ausblick.....	215

ThyssenKrupp Xervon GmbH

Fred Kuhnert, Hartmut May

1. Firmenprofil	217
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille	218
3. Erfahrungen und Ausblick.....	219

Über die Autoren 221