

Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen von Dienstleistungsinnovationen

Bernd Stauss und Manfred Bruhn

Dienstleistungsinnovationen — Eine Einführung in den Sammelband 3

Martin Benkenstein und Stephanie Steiner

Formen von Dienstleistungsinnovationen 27

2. Management von Innovationsprozessen für Dienstleistungen

Christian Schaller, Daniel Rackensperger und Ralf Reichwald

Innovationsmanagement von Dienstleistungen — Ein ganzheitlicher Ansatz
und seine Umsetzung in die Praxis 47

Holger Luczak und Hendrik Hoeck

Planung von Dienstleistungsprogrammen anhand des Produktlebenszyklus 73

August-Wilhelm Scheer, Katja Herrmann und Ralf Klein

Modellgestütztes Service Engineering — Entwicklung und Design
neuer Dienstleistungen 97

Hans Corsten und Ralf Gössinger

Modellierung von Dienstleistungen — Perspektiven einer
integrativen Vorgehensweise 127

3. Einsatz von Methoden im Innovationsprozess von Dienstleistungen

Jörg Freiling, Daniel Busse und Maria-José Estevão

Black Box Engineering — Ein strategischer Koordinationsansatz zur Entwicklung neuer Dienstleistungen?151

Sabine Fließ, Dirk Nonnenmacher und Heiko Schmidt

ServiceBlueprint als Methode zur Gestaltung und Implementierung von innovativen Dienstleistungsprozessen173

Janine Frauendorf

Die Nutzung kognitiver Skripte für die Dienstleistungsentwicklung203

Thomas Biermann

Erkenntnisse und Erfahrungen mit Target Design — Marktakzeptanztests auf Basis von Paarvergleichen227

4. Kundenintegration bei Dienstleistungsinnovationen

Reinhard Hünerberg und Andreas Mann

Dialogkommunikation als Instrument des Innovationsmanagements in Dienstleistungsunternehmen251

Sabine Möller

Innovationspotenziale von Interaktionsepisoden zwischen Kunde und Kundenkontaktmitarbeiter 281

Johann Füller und Hans Mühlbacher

Community-based Innovation — Ein Ansatz zur Einbindung von Online Communities in die Entwicklung neuer Dienstleistungen303

Werner H. Kunz und Marc Mangold

Segmentierungsmodell für die Kundenintegration in Dienstleistungs-innovationsprozesse — Eine Anreiz-Beitrags-theoretische Analyse 327

5. Messung des Innovationserfolges von Dienstleistungen

Birgit Pikkemaat und Klaus Weiermair

Zur Problematik der Messung von Innovationen bei komplexen, vernetzten Dienstleistungen — dargestellt am Beispiel der touristischen Dienstleistung 359

Herbert Woratschek, Stefan Roth und Sven Pastowski

Markttests innovativer Dienstleistungen aus der Perspektive unterschiedlicher Geschäftsmodelle 381

Claudia Klausegger und Thomas Salzberger

Entwicklung neuer Dienstleistungen und Unternehmenserfolg — Empirische Studie zur Analyse des Zusammenhangs von Innovationstätigkeit, Marktorientierung und Unternehmenserfolg am Beispiel Österreichischer Dienstleistungsunternehmen 413

6. Ausgewählte Anwendungsfelder für Dienstleistungsinnovationen

Tino Michalski

Dienstleistungsinnovationen bei Technologieunternehmen 443

Carsten Schultz, Sören Salomo und Hans Georg Gemünden

Wertmodell innovativer Dienstleistungen mit komplexer Kundenstruktur — das Beispiel Telemedizin 465

Thomas Bieger und Hjördis Graf

Das Konzept Attraktionspunkte — Ein Innovationskonzept für standortgebundene Dienstleistungen 497

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zu Dienstleistungsinnovationen.....	529
Ihre Meinung ist uns wichtig	553

Verzeichnisse

Firmen- und Institutionenverzeichnis	555
Stichwortverzeichnis	557