

Manfred Bruhn | Bernd Stauss (Hrsg.)

# Wertschöpfungsprozesse bei Dienstleistungen

Forum Dienstleistungsmanagement



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

### 1. Grundlagen zu Wertschöpfungsprozessen bei Dienstleistungen

*Bernd Stauss und Manfred Bruhn*

Wertschöpfungsprozesse bei Dienstleistungen – Eine Einführung in den  
Sammelband..... 3

*Herbert Woratschek, Stefan Roth und Guido Schafmeister*

Ansätze zur Analyse von Wertschöpfungsprozessen – Eine theoretische und  
empirische Betrachtung der Besonderheiten bei Dienstleistungen ..... 29

*Martin Benkenstein, Stephanie Steiner und Thomas Spiegel*

Die Wertkette in Dienstleistungsunternehmen ..... 51

*Jörg Freiling und Martin Gersch*

Kompetenztheoretische Fundierung dienstleistungsbezogener  
Wertschöpfungsprozesse ..... 71

*Hans Corsten, Kai-Michael Dresch und Ralf Gössinger*

Gestaltung modularer Dienstleistungsproduktion..... 95

### 2. Wertschöpfungsmanagement in Dienstleistungs-Netzwerken

*Helmut Diel und Thomas Schieke*

Wertschöpfung in mehrseitigen Dienstleistungsmärkten..... 121

<i>Max Ringlstetter, Stephan Kaiser und Tim Kampe</i> Vernetzung von Wertschöpfungsprozessen kleiner und mittlerer Professional Services Firms: Eine Analyse aus Sicht der Sozialkapital-Forschung.....	141
---	-----

<i>Silke Michalski, Uta Jüttner und Lukas Hammer</i> Die Prozesswertanalyse als Ansatz zur Analyse von Wertschöpfungsprozessen in einem touristischen Dienstleistungsnetzwerk .....	165
---	-----

### **3. Wertschöpfungsmanagement bei industriellen Dienstleistungen**

<i>Günter Schuh und Gerhard Gudergan</i> Innovationsfähigkeit industrieller Dienstleistungen in Organisationsformen jenseits der Hierarchie: Eine empirische Analyse.....	193
---	-----

<i>Wolf-Christian Hildebrand und Tanja Klostermann</i> Dienstleistungsverkehr in industriellen Wertschöpfungsprozessen.....	215
--	-----

### **4. Wertschöpfungsmanagement bei hybriden Produkten**

<i>Tilo Böhmann und Helmut Krömer</i> Hybride Produkte: Merkmale und Herausforderungen.....	239
--	-----

<i>Dieter Spath, Walter Ganz und Bernd Bienzeisler</i> Die Analyse von Zeittreibern als Ansatzpunkt für das Management hybrider Wertschöpfung.....	257
--	-----

<i>Ricarda B. Bouncken und Andreas Golze</i> Dienstleistungen in innovationsorientierten Wertschöpfungsnetzwerken: Anforderungen und Flex-Adaptives Modell bei hybriden Produkten .....	275
---	-----

## 5. Kundenorientiertes Wertschöpfungsmanagement

*Regina W. Schröder, Robert Chr. Schmidt und Friederike Wall*  
 Customer Value Added – Wertschöpfung bei Dienstleistungen durch  
 und für den Kunden .....299

*Felicitas Nogly und Matthias Gouthier*  
 Kundenorientierung im Call Center-Offshoring: Erkenntnisse einer  
 explorativen Studie .....319

## 6. Outsourcing und Offshoring von Dienstleistungsprozessen

*Roland Kantsperger*  
 Outsourcing von Marketing-Dienstleistungen – Ziele, Determinanten und  
 Erfolgsfaktoren .....337

*Bernd Stauss und Marcel Jedraßczyk*  
 Business Process Outsourcing (BPO) – Wertschöpfung durch externe  
 Dienstleister .....359

## 7. Wertprozessmanagement von Dienstleistungen in ausgewählten Branchen

*Klaus Weiermair und Alexandra Brunner-Sperdin*  
 Wertprozessmanagement von extrem intangiblen Dienstleistungen: Der Fall  
 touristischer Erlebnisprodukte und Erlebnisdienstleistungen .....385

*Manfred Bruhn und Grit Mareike Ahlers*  
 Agenturen als Dienstleister eines prozessorientierten  
 Kommunikationsmanagements .....403

*Björn Sven Ivens*  
 Prozessorientierung im Dienstleistungsmarketing: Konzeptionelle Grundlagen  
 und empirische Ergebnisse .....429

**Teil B: Serviceteil**

Ausgewählte Literatur zu Wertschöpfungsprozessen bei Dienstleistungen .....	449
Stichwortverzeichnis.....	467