

## Vorwort

Die Möglichkeiten der Digitalisierung werden Märkte und Branchen grundlegend und nachhaltig beeinflussen. Viele bestehende Wertschöpfungsketten und Geschäftsmodelle werden sich als Folge der Digitalisierung stark verändern oder gar wegfallen, zugleich können neue entstehen. Die Digitalisierung betrifft dabei nicht nur die Produkthersteller, bei denen es um Maschineninteraktionen und Daten geht, die auf neuen digitalen Plattformen gesammelt und verarbeitet werden. Die Digitalisierung löst auch in der Dienstleistungsbranche einen gravierenden Strukturwandel aus. Der Umgang mit der Digitalisierung ist damit für die weitere Wettbewerbsfähigkeit von Produktherstellern als auch Dienstleistungsunternehmen entscheidend.

In Verbindung mit der Digitalisierung und den entstandenen Technologien entwickelte sich in der Industrie der Begriff „Industrie 4.0“. Die deutsche Bundesregierung fördert im Zeitalter der Digitalisierung nicht nur die Industrie 4.0, sondern ebenfalls die Dienstleistungen 4.0. Dabei wird unter „Dienstleistungen 4.0“ verstanden, dass Dienstleistungen in Verbindung mit Informations- und Kommunikationstechnologien vertrieben werden und digitale Technologien aufgrund der neuen industriellen Revolution Einfluss auf die Geschäftsmodelle, Marketingstrategien und/oder Dienstleistungsprozesse ausüben.

Mit dem Thema „Dienstleistungen 4.0“ widmet sich das diesjährige Forum Dienstleistungsmanagement einer in Wissenschaft und Praxis aktuell sehr intensiv diskutierten Fragestellung. Trotz der hohen praktischen Relevanz fallen in der Literatur die wissenschaftlichen und empirischen Arbeiten bislang spärlich aus.

Die Relevanz und Aktualität des Themas hat sich auch in der starken Resonanz auf unser Call for Papers bemerkbar gemacht. Die Zahl der interessanten und hochwertigen Einreichungen überstieg die der vergangenen Jahre. Auch die Vielfalt an betriebswirtschaftlichen Disziplinen hat in den Einreichungen zugenommen. Aus diesen Gründen haben wir uns entschieden, dem Thema Dienstleistungen 4.0 zwei Bände zu widmen. In diesen zwei Bänden zeigen mehr als 40 profilierte Wissenschaftler und Vertreter der Praxis, was genau unter Dienstleistungen 4.0 zu verstehen ist und welche Fragestellungen und Konzepte in diesem Zusammenhang zukünftig von Bedeutung sein werden.

Im vorliegenden Forum Dienstleistungsmanagement werden die Diskussionen zur Digitalisierung unter dem Begriff Dienstleistungen 4.0 subsumiert. Bisherige wissenschaftliche Arbeiten zum Themengebiet Dienstleistungen 4.0 können, je nach spezifischem Inhalt, grundsätzlich sechs *Forschungslinien* zugeordnet werden, die sich in der Gesamtgliederung des Forums Dienstleistungsmanagement wiederfinden:

- (1) Die Diskussion um die *Grundlagen und Konzepte von Dienstleistungen 4.0* befasst sich mit dem Begriff, den Strömungen sowie Prinzipien von Dienstleistungen 4.0.
- (2) Die *Methoden von Dienstleistungen 4.0* betrachten die Besonderheiten und Veränderungen der Methoden zur Analyse und Fundierung von Entscheidungen im Kontext von Dienstleistungen 4.0.
- (3) Die *Instrumente von Dienstleistungen 4.0* behandeln den Marketingmix für Dienstleistungen 4.0.
- (4) Im Rahmen der *dienstleistungsbasierten Geschäftsmodelle 4.0* wird insbesondere die Veränderung von Erlösmodellen betrachtet.
- (5) Ein weiteres Themenfeld behandelt die *Wertschöpfung durch Dienstleistungen 4.0*.
- (6) Mit der *Transformation zu Dienstleister 4.0* werden die für den Anbieter relevanten unternehmensinternen Veränderungsprozesse von Dienstleistungen 4.0 untersucht.
- (7) Schließlich werden *branchenspezifische Besonderheiten von Dienstleistungen 4.0* aufbereitet und Managementimplikationen abgeleitet.

Im *Band 1* werden die konzeptionellen Grundlagen sowie die spezifischen Methoden und Instrumente von Dienstleistungen 4.0 diskutiert. Im *Band 2* werden die dienstleistungsbasierten Geschäftsmodelle 4.0, die Wertschöpfung durch Dienstleistungen 4.0 sowie die Transformation zum Dienstleister 4.0 behandelt. In beiden Bänden werden jeweils unterschiedliche branchenspezifische Perspektiven von Dienstleistungen 4.0 aufgezeigt. Insgesamt liegt damit eine sehr umfassende und facettenreiche Erörterung des Themas Dienstleistungen 4.0 vor. Die Beiträge werden in beiden Bänden durch einen *Literatur-Service* ergänzt, der eine thematisch geordnete Zusammenstellung wichtiger Veröffentlichungen zum Themengebiet beinhaltet.

Seit dem Jahr 2016 wird der vorliegende Sammelband durch die *Veranstaltung „Forum Dienstleistungsmanagement“* ergänzt. Hier greifen Wissenschaftler und Praktiker das aktuelle Thema in Vorträgen und Podiumsdiskussionen auf. Die Website zur Veranstaltung findet sich unter [www.forum-dlm.ch](http://www.forum-dlm.ch).

Unser herzlicher Dank für die Projektorganisation und Koordination dieser Ausgabe des Forums geht an Frau Marion Popp, M.Sc., vom Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement der Universität Hohenheim und an die wissenschaftlichen Hilfskräfte des dortigen Lehrstuhls für die Unterstützung bei der Formatierung der Beiträge.

Wir hoffen, dass das „Forum Dienstleistungsmanagement“ auch im Jahre 2017 wiederum sein Ziel erreicht, nicht nur eine aktuelle Forschungsdiskussion im Bereich Dienstleistungsmanagement zu fördern, sondern auch der Praxis dienlich zu sein und zugleich Wissenschaft und Dienstleistungsmanagern einen zusätzlichen Service-Nutzen zu liefern.

Basel und Hohenheim

MANFRED BRUHN  
KARSTEN HADWICH

Dienstleistungen 4.0

Geschäftsmodelle - Wertschöpfung - Transformation.

Band 2. Forum Dienstleistungsmanagement

Bruhn, M.; Hadwich, K. (Hrsg.)

2017, IX, 563 S. 106 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-658-17551-1