

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

**Teil A: Wissenschaftliche Beiträge**

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Dienstleistungen 4.0 – Erscheinungsformen, Transformationsprozesse und Managementimplikationen.....	3
--	---

## 1. Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle 4.0

<i>Pascal Bühler und Peter Maas</i> Transformation von Geschäftsmodellen in einer digitalisierten Welt.....	43
--	----

<i>Johannes Winter</i> Europa und die Plattformökonomie – Wie datengetriebene Geschäftsmodelle Wertschöpfungsketten verändern.....	71
--	----

<i>Jens Pöppelbuß und Carolin Durst</i> Smart Service Canvas – Ein Werkzeug zur strukturierten Beschreibung und Entwicklung von Smart-Service-Geschäftsmodellen.....	91
--	----

<i>Esther Bollhöfer, Cornelius Moll und Christian Lerch</i> Bewertung von digitalen Dienstleistungskonzepten im verarbeitenden Gewerbe .....	113
---	-----

<i>Amelie Krebs, Michael Hepp und Karsten Hadwich</i> Erfolgsfaktoren der Integration wissensintensiver Dienstleistungen im Rahmen der Servicetransformation .....	133
--	-----

## 2. Wertschöpfung durch Dienstleistungen 4.0

*Stefanie Paluch*

Smart Services – Analyse von strategischen und operativen Auswirkungen..... 161

*Andreas J. Reuschl und Ricarda B. Bouncken*

Coworking-Spaces als neue Organisationsform in der Sharing Economy ..... 185

*Ellen Weber*

Förderung einer positiven Kunden-Mitarbeiter-Interaktion mittels intelligenter Sprachanalysetechnologien..... 211

*Tim Senn*

Service Transition in the Context of Digitized Service Ecosystems ..... 241

*Norbert Bach, Maximilian Rimbach und Sebastian Wolf*

Wertschöpfungspotenziale durch Digitalisierung – Eine Analyse der Kosten- und Differenzierungstreiber von Dienstleistungen ..... 269

## 3. Transformation zum Dienstleister 4.0

*Heiko Gebauer, Simon Joncourt und Caroline Saul*

Transformation von Unternehmen – Technologien und Geschäftsmodelle ..... 299

*Christian van Husen, Dieter Häberle, Saed Imran und Carsten Droll*

Parameterbasierte Entwicklung von Dienstleistungen in Produkt-Service-Systemen..... 315

*Uta Jüttner, Katharina Windler, Adrienne Schäfer und Anja Zimmermann*

Design von Smart Services – Eine explorative Studie im Business-to-Business-Sektor..... 335

*Christian Gorltdt, Stefan Wiesner, Ingo Westphal und K.-D. Thoben*

Product-Service Systems im Zeitalter von Industrie 4.0 in Produktion und Logistik – Auf dem Weg zu Cyber-Physischen Product-Service Systemen ..... 363

## 4. Branchenspezifische Perspektiven von Dienstleistungen 4.0

*Sabine Fließ und Svenja Hagenhoff*

Zeitungsverlage zwischen Digitalisierung und Servitization – Eine explorative Dokumentenanalyse ..... 381

*Volker Nissen und Henry Seifert*

Die digitale Transformation der Unternehmensberatung ..... 411

*Sven Tuzovic and Shane Mathews*

Points for Fitness – How Smart Wearable Technology Transforms Loyalty Programs ..... 445

*Manuela Koch-Rogge and Georg Westermann*

Digitalization in the Service Economy – The Case of Banking Services ..... 465

*Oliver Thomas, Friedemann Kammler, Deniz Özcan und Michael Fellmann*

Digitale Plattformstrategien als Treiber der Dienstleistungsflexibilisierung im Maschinen- und Anlagenbau ..... 481

*André Schneider*

Hochschule 4.0 – Herausforderungen und Perspektiven der Digitalisierung von Bildungsdienstleistungen ..... 497

*Gerrit Heinemann*

Offline 4.0 – Die Neuerfindung des stationären Handels ..... 523

## Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungen 4.0“ ..... 549

Stichwortverzeichnis ..... 557

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