

Inken Gatermann, Myriam Fleck (Hg.)

Technologie und Dienstleistung



Innovationen in Forschung, Wissenschaft
und Unternehmen

Beiträge der 7. Dienstleistungstagung des BMBF



Inhalt

Vorwort Ursula Zahn-Elliott	11
Technologie und Dienstleistung – Innovationen in Forschung, Wissenschaft und Unternehmen	
Grußwort des Parlamentarischen Staatssekretärs im Bundesministerium für Bildung und Forschung Thomas Rachel	15
Wirtschaft und Wissenschaft müssen Hand in Hand gehen Matthias Hartmann	23
4. wissenschaftlicher Nachwuchswettbewerb des Bundesministeriums für Bildung und Forschung »Dienstleistungen als Treiber technologischer Innovationen«	
Forschungsinnovationen und Performanz von Universitätsklinika Jonas Schreyögg	31
Managing the Acceptance of Technology-Mediated Remote Services: Enhancing Customer’s Collaboration and Technology Perceptions Nancy V. Wunderlich	39
Software-Service-Co-Design – eine Methodik für die Entwicklung komponentenorientierter IT-basierter Dienstleistungen Kyrill Meyer	47
Unternehmen richten sich neu aus – erfolgreich durch systematische Dienstleistungsentwicklung	
Mit systematischer Dienstleistungsentwicklung zu hochwertigen Angeboten Christian van Husen, Thomas Meiren	59

Implementierung einer Serviceorganisation – nachhaltiger Aufbau von Unternehmensstrukturen zur Realisierung ganzheitlicher Dienstleistungen	65
Robert Schmitt, Sarah Hatfield, Torsten Grundmann	
Ganz groß im Kleinen	73
Jürgen Kull	
Service Engineering bei PricewaterhouseCoopers	79
Diane Robers	
Innovation im Mittelstand durch professionelle Dienstleistungsgestaltung	85
Ewald Heinen, Giuseppe Strina	

Produkt- und Dienstleistungsentwicklung aus einem Guss – praxisgerechte Lösungen durch hybride Produkte

Das Management produktionsnaher Dienstleistungen	95
Eckhard Heidling, Pamela Meil, Fritz Böhle	
Dialogorientierte Kommunikation als Basis hybrider Wertschöpfung: Bedeutung und Implementierung	105
Gertrud Schmitz, Stephanie Modlich	
Service Engineering als Lösungsweg zu hybriden Produkten – Stand und Trend hybrider Produkte im Sondermaschinenbau	117
Dieter Fischer	
Service Engineering als Lösungsweg zu hybriden Produkten	123
Ralf Frombach, Gerhard Gudergan	
Von der Dienstleistung zur hybriden Wertschöpfung – ein Anwendungsbeispiel zum Asset Management in den Netzdienstleistungen	131
Werner Brettreich-Teichmann	
Systematisches Design hybrider Produkte – Lösungsentwicklung im Projekt SPRINT	139
Jan Marco Leimeister, Sebastian Esch, Uta Knebel	

Hidden Champions – Dienstleister als Innovationstreiber

Hidden Champions – Dienstleister als Innovationstreiber	151
Werner Wobbe	
Innovationsmanagement bei Dienstleistungen. Erkenntnisse aus dem Service Innovationsbarometer 2007	157
Ronald Gleich, Henrik Simon, Nina Schniering	
Hidden Champions – im Hintergrund Großes leisten	167
Marcus Puffer	

Komplettlösungen für Klebeverbindungen – erfolgreich in der Nische Hanno Pünjer	171
Nachhaltiges Wachstum durch Aufbau eines weltweiten Servicenetzes in der Medizintechnik Werner Schölly	177
Dienstleistungen – eine Wissenschaft für sich	
Dienstleistungswissenschaft im Dienste der Dienstleistungsforschung – internationale Beobachtungen Walter Ganz	185
Dienstleistungswissenschaft – Anforderungen der Praxis an Dienstleistungsforschung und -lehre Gerhard Satzger	187
Experiences and Procedures of Service Research and Service Innovation in Finland Tiina Tanninen-Ahonen	197
Service Research in Sweden – Experiences and Procedures Ulf R. Eklund	203
Institutionelle Rahmenbedingungen einer Services Science – die Hochschulperspektive Martin Benkenstein, Sebastian Uhrich	205
Dienstleistungen und Technologie verbinden – Innovationspfade finden	
Dienstleistung und Technologie Dieter Spath	213
Unterstützung technischer Kundendienstleistungen durch hybride Produkte im Maschinen- und Anlagenbau – ein integrativer Ansatz für den After-Sales-Bereich Michael Schlicker, Philipp Walter, Nadine Blinn	219
IT-Dienstleistungen bei Infrastrukturprojekten starten Produktfamilie Jochen Schafft	229
Innovative Produkte und Dienstleistungen im barrierefreien Tourismus Mario Koch	235
Care Cycles – Integral Solutions for Cardiac Care Gerald Pöttsch, Joris van den Hurk, Gerhard Gudergan	245

Professionalisierung und Qualifizierung – Zukunft der Dienstleistungswirtschaft

Dienstleistung als Kunst 255
Michael Brater

**Duale Berufsausbildung in der Dienstleistungsgesellschaft:
Modernisierungserfolge und -risiken** 267
Alexandra Uhly

**Bitte stören! – Qualifizierung als Voraussetzung für professionelle
Arbeit am Beispiel der Zimmerreinigung in der Hotellerie** 279
Agostino Cisco

»Innovationskapital Kunde« – externe Potenziale gekonnt integrieren

**Zwischen Markt, Macht und Selbstverwirklichung:
die Kunden-Koproduktion als soziale Beziehung** 291
Ursula Holtgrewe

Open Innovation als Innovationsstrategie 301
Kathrin M. Möslein, Bastian Bansemir

**Mit Kunden professionell umgehen –
Strategien für erfolgreiche Kundenbeziehungen** 311
Hubert Uhlenbrock

Dienstleistungen international vermarkten – erfolgreiche Service- und Vertriebsmodelle

Erfolgsfaktoren für die Internationalisierung von Dienstleistungen 325
Alexander Lau, Sven Hallscheidt

**Exporting Services with Modular Service Architectures:
Flexible Methods for Planning, Validating, and Implementing Services
for International Markets** 329
Tilo Böhmann, Wolfgang Burr, Thomas Herrmann, Helmut Krcmar,
Ronald Miller, Michael Prilla, Ute Reuter, Michael Schermann,
Sandra Zeugner

Mit Standards internationale Märkte öffnen und sichern 341
Marco Stypmann

Erfolgreicher Vertrieb braucht sichere Zahlungsmodalitäten 351
Georg Wittmann, Ernst Stahl, Markus Breitschaft, Thomas Krabichler

**Kooperative Exportstrategien für technologieorientierte
Dienstleistungen** 361
Michael Uhlmann, Frank Herrmann

Was sind Dienstleistungen wert –

Prozesse und Verfahren der Preisgestaltung

Hybride Produkte – neue Fragestellungen für das Preismanagement 373
Sebastian Bonnemeier

**Zahlungsbereitschaften für Geschäftsmodelle
produktbegleitender Dienstleistungen –
Wirtschaftlichkeit bei der Vermarktung hybrider Produkte** 383
Klaus Backhaus, Jörg Becker, Daniel Beverungen, Ralf Knackstedt,
Matthias Weddeling

**Implementierung hybrider Produkte durch Preis- und
Vertragsgestaltung bei komplexen Vertriebsstrukturen
in der Unternehmenspraxis** 393
Werner vom Eyser, Annette Hirsch

**Preisstrategien für integrierte Produkt-Dienstleistungspakete
in der Praxis** 403
Ralf Schön

»Kopierschutz« für Dienstleistungen – effektives Schutzrechtmanagement

**Die Rolle geistigen Eigentums in Wirtschaft und Gesellschaft:
eine theoretische Hinführung** 415
Christiane Hipp

**Schutzrechtsmanagement für industrielle Dienstleistungen.
Möglichkeiten des Patent- und Kennzeichenschutzes
für industrielle Dienstleistungen** 423
Katrin Winkelmann, Julian Eberhardt

Herausforderung Beratungsdiebstahl: Kundenbindung als Lösung? 433
Heiner Evanschitzky, Christof Backhaus, Manuel Michaelis

Schutzrechtliche Absicherung in Europa 443
Jürgen Niessen

**Die Patentierung von Geschäftsprozessen:
ein Beitrag zum Schutz von Dienstleistungen** 451
Martin G. Möhrle

Service Excellence – mehr als ein Versprechen

Service Excellence bei der Deutschen Telekom 461
Volker Hasewinkel

Service Excellence in Deutschland – Wohin sollte die Reise gehen? 465
Matthias H. J. Gouthier

Dienstleistungsexzellenz bei international orientierten KMU – eine praxisorientierte Darstellung	473
Phillipp Kruse, Josef Hesse	
Remote Services – Herausforderungen der Erbringung fernerbrachter Dienstleistungen	485
Florian von Wangenheim, Dirk Holtbrügge, Hartmut H. Holzmüller, Nancy V. Wunderlich, Jan H. Schumann, Katrin Schillo	
Schwachstellen aufspüren, bevor es zu Ausfällen kommt	495
Stefan Henkel	
Gesellschaftliche Herausforderungen – Chancen für neue Dienstleistungsentwicklung	
Gesellschaftliche Herausforderungen – Chancen für neue Dienstleistungsentwicklungen	501
Daniel Bieber	
Innovationspotenziale von Dienstleistungen	511
Henning Klodt	
Knappes Gut Wasser – Wasserversorgung als Dienstleistung	517
Joachim Liesenfeld, Thomas A. G. Krätzig	
Partnerschaftliches Organisationsmodell für Kommunalverwaltungen	527
Christoph Baron	
SOPHIA – wohnungswirtschaftliches Engagement und soziale Dienstleistungen	535
Anton Zahneisen	
Schlusswort	
Abschlussrede der Abteilungsleiterin »Berufliche Bildung und Lebenslanges Lernen« im Bundesministerium für Bildung und Forschung	543
Kornelia Haugg	
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	549
Mitglieder des Tagungsbeirats der 7. Dienstleistungstagung des BMBF	559
Mitglieder der Jury des 4. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerbs des BMBF »Dienstleistungen als Treiber technologischer Innovationen«	561