

Inken Gatermann, Myriam Fleck (Hg.)

# Technologie und Dienstleistung



Innovationen in Forschung, Wissenschaft  
und Unternehmen

Beiträge der 7. Dienstleistungstagung des BMBF



campus



# Inhalt

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

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

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

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

## **Hidden Champions – Dienstleister als Innovationstreiber**

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



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

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