

## **Vorwort**

Die Internationalisierung von Dienstleistungen hat in den letzten Jahren stark an Bedeutung gewonnen. Betrug deren Anteil am Bestand ausländischer Direktinvestitionen weltweit im Jahre 1990 noch 48,9%, so ist dieser bis 2006 auf 62,2% angestiegen. Gleichzeitig nahm global die Zahl der Beschäftigten im Dienstleistungssektor zu. In Deutschland waren im Jahre 2006 fast 70% aller Erwerbstätigen in diesem Bereich beschäftigt. Auch in vielen Emerging Markets wie China und Indien wächst der Dienstleistungssektor überproportional schnell. Ausländische Unternehmungen haben daran einen maßgeblichen Anteil.

Trotz dieser großen Bedeutung sind Dienstleistungen in der Forschung noch unterrepräsentiert. Viele Lehrbücher zum Internationalen Management und Marketing sind – zumindest implizit – an Industrieunternehmungen orientiert. Dienstleistungen wird bestenfalls ein Unterkapitel gewidmet.

Der vorliegende Sammelband will einen Beitrag dazu leisten, der internationalen Dienstleistungsforschung mehr Gewicht zu verleihen. Im Vordergrund stehen dabei die drei Aspekte der Konfiguration, Koordination und Kundenintegration internationaler Dienstleistungen. Neben drei konzeptionellen Beiträgen beinhaltet der Band sechs Fallstudien, die von der Unternehmungsberatung und IT-Dienstleistungen über Fluggesellschaften bis zu einem international tätigen Fußballclub reichen.

Das Buch basiert auf einer starken Interaktion zwischen Wissenschaftlern und Praktikern. Wir möchten uns herzlich bei allen geduldischen und auskunftsbereiten Interviewpartnern in Deutschland, China, Indien, Russland und den USA bedanken. Ein besonderer Dank gilt den Gastautoren aus der Wirtschaft, die mit ihren Beiträgen das Buch wesentlich mitgestaltet haben.

Die Mitarbeiter an den drei beteiligten Lehrstühlen tragen maßgeblichen Anteil am Zustandekommen des vorliegenden Bandes. Ihnen gilt ein besonderes Dankeschön. Ebenso wäre diese Publikation nicht möglich gewesen ohne die Förderung des Projekts „3K“ – Globale Strategien von Dienstleistungsunternehmungen. Konfiguration – Koordination – Kundenintegration“ durch das BMBF (FKZ 01HQ0603; <http://3k-projekt.de/>). Dem BMBF sowie den Koordinatoren der DLR, insbesondere Herrn Klaus Zühlke-Robinet, und unseren Partnerunternehmungen im Projekt, der Aconsite AG,

GfK AG, Materna GmbH und Star Alliance Services GmbH, gilt daher unser spezieller Dank.

Dortmund, München und Nürnberg im März 2009

Dirk Holtbrügge  
Hartmut H. Holz Müller  
Florian v. Wangenheim