

2866 - 1151

Manfred Bruhn | Bernd Stauss (Hrsg.)

# **Wertschöpfungsprozesse bei Dienstleistungen**

Forum Dienstleistungsmanagement



# Inhaltsverzeichnis

Vorwort..... V

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

### 1. Grundlagen zu Wertschöpfungsprozessen bei Dienstleistungen

*Bernd Stauss und Manfred Bruhn*

Wertschöpfungsprozesse bei Dienstleistungen – Eine Einführung in den  
Sammelband.....3

*Herbert Woratschek, Stefan Roth und Guido Schafmeister*

Ansätze zur Analyse von Wertschöpfungsprozessen – Eine theoretische und  
empirische Betrachtung der Besonderheiten bei Dienstleistungen.....29

*Martin Benkenstein, Stephanie Steiner und Thomas Spiegel*

Die Wertkette in Dienstleistungsunternehmen .....51

*Jörg Freiling und Martin Gersch*

Kompetenztheoretische Fundierung dienstleistungsbezogener  
Wertschöpfungsprozesse .....71

*Hans Corsten, Kai-Michael Dresch und Ralf Gössinger*

Gestaltung modularer Dienstleistungsproduktion.....95

### 2. Wertschöpfungsmanagement in Dienstleistungs- Netzwerken

*Helmut Dietl und Thomas Schieke*

Wertschöpfung in mehrseitigen Dienstleistungsmärkten.....121

*Max Ringlstetter, Stephan Kaiser und Tim Kampe*  
 Vernetzung von Wertschöpfungsprozessen kleiner und mittlerer Professional  
 Services Firms: Eine Analyse aus Sicht der Sozialkapital-Forschung.....141

*Silke Michalski, Uta Jüttner und Lukas Hammer*  
 Die Prozesswertanalyse als Ansatz zur Analyse von Wertschöpfungsprozessen  
 in einem touristischen Dienstleistungsnetzwerk .....165

### **3. Wertschöpfungsmanagement bei industriellen Dienstleistungen**

*Günter Schuh und Gerhard Gudergan*  
 Innovationsfähigkeit industrieller Dienstleistungen in Organisationsformen  
 jenseits der Hierarchie: Eine empirische Analyse.....193

*Wolf-Christian Hildebrand und Tanja Klostermann*  
 Dienstleistungsverkehr in industriellen Wertschöpfungsprozessen.....215

### **4. Wertschöpfungsmanagement bei hybriden Produkten**

*Tilo Böhmann und Helmut Krcmar*  
 Hybride Produkte: Merkmale und Herausforderungen.....239

*Dieter Spath, Walter Ganz und Bernd Bienzeisler*  
 Die Analyse von Zeittreibern als Ansatzpunkt für das Management hybrider  
 Wertschöpfung.....257

*Ricarda B. Bouncken und Andreas Golze*  
 Dienstleistungen in innovationsorientierten Wertschöpfungsnetzwerken:  
 Anforderungen und Flex-Adaptives Modell bei hybriden Produkten .....275

## 5. Kundenorientiertes Wertschöpfungsmanagement

*Regina W. Schröder, Robert Chr. Schmidt und Friederike Wall*  
Customer Value Added – Wertschöpfung bei Dienstleistungen durch  
und für den Kunden .....299

*Felicitas Nogly und Matthias Gouthier*  
Kundenorientierung im Call Center-Offshoring: Erkenntnisse einer  
explorativen Studie .....319

## 6. Outsourcing und Offshoring von Dienstleistungsprozessen

*Roland Kantsperger*  
Outsourcing von Marketing-Dienstleistungen – Ziele, Determinanten und  
Erfolgsfaktoren .....337

*Bernd Stauss und Marcel Jedraßczyk*  
Business Process Outsourcing (BPO) – Wertschöpfung durch externe  
Dienstleister .....359

## 7. Wertprozessmanagement von Dienstleistungen in ausgewählten Branchen

*Klaus Weiermair und Alexandra Brunner-Sperdin*  
Wertprozessmanagement von extrem intangiblen Dienstleistungen: Der Fall  
touristischer Erlebnisprodukte und Erlebnisdienstleistungen .....385

*Manfred Bruhn und Grit Mareike Ahlers*  
Agenturen als Dienstleister eines prozessorientierten  
Kommunikationsmanagements .....403

*Björn Sven Ivens*  
Prozessorientierung im Dienstleistungsmarketing: Konzeptionelle Grundlagen  
und empirische Ergebnisse .....429

<b>Teil B: Serviceteil</b>
----------------------------

Ausgewählte Literatur zu Wertschöpfungsprozessen bei Dienstleistungen .....449

Stichwortverzeichnis.....467