

Inhalt

Vorwort	
Rolf Kreibich, Britta Oertel.....	1
Erfolg mit Dienstleistungen – Innovationen, Märkte, Kunden, Arbeit	7
Forschung und Entwicklung für eine zukunftsfähige Dienstleistungswirtschaft	
Wolf-Michael Catenhusen.....	9
Erfolg mit innovativen Dienstleistungen	
Hans-Jörg Bullinger	13
Innovationen vorantreiben, Dienstleistungen entwickeln – gute Arbeit schaffen!	
Margret Mönig-Raane.....	25
2. Nachwuchswettbewerb des Bundesministeriums für Bildung und Forschung „Export von Dienstleistungen“	33
2. Nachwuchswettbewerb des Bundesministeriums für Bildung und Forschung „Export von Dienstleistungen“	
Ralf Reichwald.....	35
Didaktische Transformation – oder wie wird aus dem Text der Content?	
Robert Gücker	39
Aufbau und Betrieb eines kooperativen Dienstleistungsmanagements in der Investitionsgüterindustrie	
Ingo Hartel.....	47
Die Nutzung kognitiver Skripte für eine systematische und globale Dienstleistungsentwicklung	
Janine Frauendorf.....	55
Liberalisierung des internationalen Handels mit Transportdienstleistungen	
Carsten Linnemann	65
Dienstleistungen international vermarkten – Perspektiven für die unternehmerische Praxis	73
Dienstleistungsexport – Unternehmen und Wirtschaftspolitik sind gefordert!	
Hildebert Ehrenfeld.....	75
Vermarktung von Dienstleistungen in den Fernen Osten	
Uwe Hess.....	85
Internationale Kooperationsanbahnung für Technologie-Dienstleister	
Hermann J. Jörissen.....	95

Erschließung internationaler Märkte durch kleine und mittlere Dienstleistungsunternehmen	
Manfred Gößl	105
Statistische Aspekte des internationalen Dienstleistungshandels	
Frank Stille	109
Von den Guten lernen – Erfolg durch Benchmarking von Dienstleistungen.....	119
Soziale Gestaltung der Arbeit in Call Centern	
Anke Kozłowski, Christoph Wiegmann	121
Das Personal im Vordergrund – Benchmarking in wissenszentrierten Unternehmen: das Projekt „WissensWert“	
Antje Geier	127
Wettbewerbsfähig durch internationales Benchmarking von Unternehmens-(Dienst-)Leistungen	
Nicole Graf.....	135
Möglichkeiten und Grenzen des Online-Benchmarking – Ergebnisse aus dem IT-Panel	
Marco van Elkan	149
Unternehmen und Arbeit im Umbruch – Unternehmensorganisation und Interessenwahrnehmung in der Dienstleistungswirtschaft.....	157
Arbeit der Zukunft? Von Leitbildern und Entwicklungstrends bei Internet-Dienstleistern	
Nicole Mayer-Ahuja.....	159
Kooperationsmanagement in Kleinbetrieben	
Barbara Fischer	165
Das Angebot individualisierter Leistungsbündel in dezentralen Minifabriken	
Ralf Reichwald, Christof M. Stotko, Frank T. Piller	173
Unternehmen formieren sich neu – erfolgreiche Modelle im Handwerk.....	183
Unternehmen formieren sich neu – erfolgreiche Modelle im Handwerk	
Burkhard G. Busch, Ewald Heinen	185
Prozess- und Leistungsinnovation – Hintergründe, Ableitungen und Transferansätze nach dem Beispiel „bennewitz.com“	
Alexander Apian-Bennewitz.....	191
Erfolgreiche Dienstleistungen im Handwerk	
Karl Rehm	197

Innovative Idee der Lackierung von Keramik-, Emaille-, Acryl- und Kunststoffuntergründen Peter Auf dem Berge	199
Entwicklung von Dienstleistungsportfolios im Handwerk Michael Fesenmeier	201
Ressourcen strategisch nutzen – Wissen als Basis für den Dienstleistungserfolg	203
Finanzdienstleistung als Wissensarbeit: „Vom Bankbeamten zum vertriebsorientierten Problemlöser?“ Torsten Strulik.....	205
Wissensnutzung in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU): ein Zwischenruf Thomas Mühlbradt	213
Wissensmanagement als Frage der Kultur – über ein Instrument zur Etablierung von Sharing Cultures Udo Bergmann, Markus Bick, Thomas Hanke	219
Aufgabenbezogener Austausch von Wissen als wirtschaftliche Erfolgsgrundlage Winfried Hacker, Annekatri Wetzstein, Constance Winkelmann.....	229
Wissensmanagement als Herausforderung für die kommunikative Organisation Bernd Bienzeisler, Hartwin Möhrle	239
Personenbezogene Dienstleistungen – Entwicklungspotenziale fördern	247
Interaktionsarbeit in der personenbezogenen Dienstleistung – Analyse und Gestaltungsansätze Jürgen Glaser.....	249
Objektive Dienstleistungen zum subjektiven Nutzen für die Kunden – Erfahrungen bei der Entwicklung von Dienstleistungsqualität und moderner Arbeit im Gesundheits- und Sozialwesen Sabine Scholl.....	257
Arbeit am Kunden: Herausforderung und Zukunftschance für das personenbezogene Handwerk Wolfgang Dunkel.....	263
Entwicklungsmöglichkeiten durch qualifizierte Arbeit – Beispiele aus dem Friseur- und Kosmetikbereich Arno Asmus, Hans G. Bauer, Wolfgang Dunkel, Claudia Munz, Marcus Stiel.....	271

In Konkurrenz zu Schwarzarbeit – Chancen und Grenzen für anspruchsvolle Arbeit im haushaltsbezogenen Reinigungswesen Claudia Weinkopf	279
Chancen und Risiken in einem sich dramatisch verändernden Marktumfeld am Beispiel der GRG Dienstleistungsgruppe Berlin/Hamburg Heiko Schwarz	287
Standardisierung im Dienstleistungssektor – ein Weg zur globalen Wettbewerbsfähigkeit.....	291
Dienstleistungswirtschaft im internationalen Wettbewerb – Standards als Voraussetzung für freien und fairen Handel Hermann Behrens	293
Standardisierung von Dienstleistungen am Beispiel von Weiterbildungsdatenbanken – Verfahren, Möglichkeiten und Chancen Wolfgang Plum	301
Qualitäts- und Leistungsstandards für Ingenieur-Dienstleistungen Sabine Korte	313
Prozessbewertung im IT Service Management – Konzept und Implementierung Jürgen Rühling, Robert Arnhold, Gerd Kowanz, Hans-Peter Schwertel	323
Kataloggestützte Dienstleistungsbeschaffung im nationalen und internationalen Bereich Jan Thiemann	335
Dienstleistung als Geschäftsart – Standardisierung als strategisches Instrument aus Unternehmenssicht Peter Rost	343
Dienstleistungsmarketing im Aufbruch – Kundenmanagement und Markenführung in Dienstleistungsnetzwerken	353
Integriertes Zufriedenheitsmanagement in Dienstleistungsnetzwerken Heiner Evanschitzky, Maren Wunderlich	355
Produktion und Dienstleistung wachsen zusammen – innovative Konzepte zur Geschäftsfeldentwicklung.....	365
Produktbegleitende Dienstleistungen: eine Antwort auf sich verändernde Marktanforderungen – Betreibermodelle im deutschen Maschinenbau Kurt Hornschild, Steffen Kinkel, Gunter Lay	367
Vorgehensmodell für die Entwicklung produktbegleitender Dienstleistungen Jan C. Aurich, Frank Jenne, Christian Fuchs, Peter Barbian	375

Controlling produktbegleitender Dienstleistungen – Herausforderungen und innovative Lösungsansätze Steffen Kinkel, Michaela Fath	385
Betreibermodelle als Herausforderung für den Maschinen- und Anlagenbau Horst Meier, Arndt Werding	395
Wettbewerbsfähigkeit sichern – Kreativität für Dienstleistungen nutzen.....	403
Wachstumspotenziale bei Dienstleistungen – Suchfelder für die Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote Gerhard Bosch.....	405
Kreativität als Schlüssel für die Personal- und Organisationsentwicklung Ulrich Fischer, Wilhelm Lindenberg	419
Integriertes Kreativitäts- und Wissensmanagement im Dienstleistungsprozess Michael Wissen.....	427
Virtualisierung von Bildungsbereichen – Innerbetriebliche Bildungsarbeit im Spannungsfeld interner und externer Anbieter Reinhardt Lüger.....	435
Die beteiligungsorientierte Organisation – mit Kreativität zum Unternehmenserfolg Hannes Oberlindober.....	441
Service Engineering – innovative Dienstleistungen systematisch entwickeln	451
Service Engineering – eine Fachdisziplin Holger Luczak, Volker Liestmann	453
Kundenorientierte Entwicklung von Professional Services Hans Wurps, Thomas Meiren.....	461
Der Dienstleistungsentstehungsprozess im Enterprise Networks Geschäft der Siemens AG – das Management von innovativen, standardisierten und replizierbaren Dienstleistungsangeboten Helmut Wittmann.....	471
Differenzierung in der Druckfarbenindustrie – die hubergroup auf dem Weg zur Dienstleistungsführerschaft Heiner Ringer, Christian Schaller, Sascha Seifert.....	481
Service Engineering für das vernetzte Haus Gerhard Gatzmann	493
Service Engineering in der Wohnungswirtschaft Michael Scharp, Frank Eretge.....	501

Erfolgreich kooperieren – Lösungen für kleine Dienstleistungsunternehmen.....	509
Erfolgreich kooperieren – Lösungen für kleine Dienstleistungsunternehmen Karin Bockelmann.....	511
Treffpunkt Kunde – Erfahrungen erfolgreicher Kooperationen von Kleinstunternehmen Christoph Meier	521
Erfolgreiche Kooperationen brauchen eine Basis Kathrin M. Möslein.....	525
Zur Aufstellung von Solo-Unternehmen in Netzwerken Doris Beer	533
Zusammenarbeit muss sich lohnen Irene Pawellek, Christa Spengler-Rast.....	539
Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	547
Mitglieder des Tagungsbeirats der 5. Dienstleistungstagung des BMBF	555
Mitglieder der Jury des 2. Nachwuchswettbewerbs des BMBF „Export von Dienstleistungen“	555