

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 Dienstleistungsunternehmen51

Jörg Freiling und Martin Gersch

Kompetenztheoretische Fundierung dienstleistungsbezogener
Wertschöpfungsprozesse71

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

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

<i>Silke Michalski, Uta Jüttner und Lukas Hammer</i> Die Prozesswertanalyse als Ansatz zur Analyse von Wertschöpfungsprozessen in einem touristischen Dienstleistungsnetzwerk	165
---	-----

3. Wertschöpfungsmanagement bei industriellen Dienstleistungen

<i>Günter Schuh und Gerhard Gudergan</i> Innovationsfähigkeit industrieller Dienstleistungen in Organisationsformen jenseits der Hierarchie: Eine empirische Analyse.....	193
---	-----

<i>Wolf-Christian Hildebrand und Tanja Klostermann</i> Dienstleistungsverkehr in industriellen Wertschöpfungsprozessen.....	215
--	-----

4. Wertschöpfungsmanagement bei hybriden Produkten

<i>Tilo Böhmann und Helmut Krcmar</i> Hybride Produkte: Merkmale und Herausforderungen.....	239
--	-----

<i>Dieter Spath, Walter Ganz und Bernd Bienzeisler</i> Die Analyse von Zeittreibern als Ansatzpunkt für das Management hybrider Wertschöpfung.....	257
--	-----

<i>Ricarda B. Bouncken und Andreas Golze</i> 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 Kunden299
- Felicitas Nogly und Matthias Gouthier*
Kundenorientierung im Call Center-Offshoring: Erkenntnisse einer
explorativen Studie319

6. Outsourcing und Offshoring von Dienstleistungsprozessen

- Roland Kantsperger*
Outsourcing von Marketing-Dienstleistungen – Ziele, Determinanten und
Erfolgsfaktoren337
- Bernd Stauss und Marcel Jedraßczyk*
Business Process Outsourcing (BPO) – Wertschöpfung durch externe
Dienstleister359

7. Wertprozessmanagement von Dienstleistungen in ausgewählten Branchen

- Klaus Weiermair und Alexandra Brunner-Sperdin*
Wertprozessmanagement von extrem intangiblen Dienstleistungen: Der Fall
touristischer Erlebnisprodukte und Erlebnisdienstleistungen385
- Manfred Bruhn und Grit Mareike Ahlers*
Agenturen als Dienstleister eines prozessorientierten
Kommunikationsmanagements403
- Björn Sven Ivens*
Prozessorientierung im Dienstleistungsmarketing: Konzeptionelle Grundlagen
und empirische Ergebnisse429

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zu Wertschöpfungsprozessen bei Dienstleistungen	449
Stichwortverzeichnis.....	467