

Inhalt

Kapitel 1: Grundlagen des Innovationsmanagements

1. Bedeutung der Serviceindustrie für die deutsche Volkswirtschaft	17
<i>Lothar Späth</i>	
2. Standort Deutschland: Industrieproduktion, begleitende Dienstleistungen und Cluster	29
<i>Michael Hüther, Tholen Eekhoff</i>	
3. Was unterscheidet innovative von nicht innovativen Dienstleistungsunternehmen? – Ein Überblick zum aktuellen Stand der Forschung	47
<i>Ansgar Richter, Manuela Thiele</i>	
4. Erscheinungsformen, Bedeutung und betriebswirtschaftliche Potenziale von Dienstleistungsinnovationen	73
<i>Wolfgang Burr</i>	
5. Management des Innovationsprozesses in der Serviceindustrie – ein Überblick	93
<i>Christiane Hipp, Birgit Verworn</i>	
6. Ideenfindungsprozess und Unterstützungsmethoden	111
<i>Meike Tilebein</i>	
7. Bewertung, Auswahl und Entwicklung von Ideen	127
<i>Inga-Lena Darkow</i>	
8. Quality Function Deployment für gebündelte Dienstleistungen	139
<i>Martin G. Möhrle, Knud Hartung, Wulf-Dieter Spilgies</i>	
9. Dienstleistungsinnovation durch Entwicklung hybrider Produkte	161
<i>Hans-Jörg Bullinger, Walter Ganz, Bernd Bienzeisler</i>	
10. Vermarktung innovativer Dienstleistungen	179
<i>Jörg Saatkamp</i>	
11. Evaluation von Dienstleistungsinnovationen – Möglichkeiten und Grenzen aus Sicht des Controllings	199
<i>Jörn Littkemann, Michael Holtrup</i>	

Kapitel 2: Praxisbeispiele

1. Innovation bei der Allianz	225
<i>Werner Zedelius</i>	
2. Serviceinnovationen bei automobilbezogenen Finanzdienstleistungen	241
<i>Peter Zieringer</i>	

Inhaltsübersicht

3. Aviation Management und Serviceinnovationen – Erfahrungen der Fraport AG	261
<i>Wilhelm Bender</i>	
4. Innovationsmanagement in der Serviceindustrie: Die Bedeutung von Serviceinnovation für die Logistik – das Beispiel DPD	275
<i>Hans Fluri, Axel Stetenfeld</i>	
5. Serviceinnovationen bei Voith	295
<i>Martin Hennerici, Mark Neumann</i>	
6. Wachstum und Innovation als Erfolgsfaktor auf dem internationalen Markt für Sicherheits- und Qualitätsdienstleistungen	309
<i>Klaus Schmidt</i>	
7. Vom Beginner zum Professional – Innovation bei PricewaterhouseCoopers	325
<i>Martin Scholich, Diane Isabelle Robers</i>	
8. Serviceinnovationen im Bereich Healthcare – das Beispiel Vita 34 AG: Mit Stammzellen aus Nabelschnurblut Neuland beschreiten	339
<i>Eberhard F. Lampeter, Heike Opitz</i>	

Kapitel 3: Perspektiven

1. Dienstleistungsinnovationen durch Vorausschau und Innovationsmanagement ...	357
<i>Jürgen Gausemeier, Michael Herbst, Martin Eilerts</i>	
2. Strategische Innovationsplanung von Lösungsgeschäft-Anbietern mit dem integrierten Roadmapping-Ansatz	373
<i>Stephan Friedrich von den Eichen, Fabio Labriola, Michael Nippa, Doreen Wienhold</i>	
3. Das Managementkonzept des Corporate Entrepreneurship als Akzelerator im Innovationsprozess bei Dienstleistungen	391
<i>Peter Russo</i>	
4. Innovationen in Netzwerken	405
<i>Andreas Wald</i>	
5. Innovationsneigung und Innovationserfolg in der deutschen Serviceindustrie: Das DEKRA-Innovationsbarometer (DIB)	421
<i>Ronald Gleich, Klaus Schmidt, Nina Schniering</i>	

Stichwortverzeichnis	437
----------------------------	-----