

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

### 1. Grundlagen von Dienstleistungsnetzwerken

*Bernd Stauss und Manfred Bruhn*

Dienstleistungsnetzwerke – Eine Einführung in den Sammelband .....	3
--	---

*Dieter Ahlert, Günther Blaich und Heiner Evanschitzky*

Systematisierung von Dienstleistungsnetzwerken.....	31
---	----

### 2. Strategische Entwicklungen von Dienstleistungsnetzwerken

*Tino Michalski*

Strategische Entwicklungsperspektiven von innovativen wissensintensiven Dienstleistungsangeboten in Wertschöpfungsnetzwerken.....	63
---	----

*Michael Reiß und Tobias Bernecker*

Entwicklungsdynamik von Dienstleistungsnetzwerken.....	87
--	----

*Max Ringlstetter und Bernd Bürger*

Bedeutung netzwerkartiger Strukturen bei der strategischen Entwicklung von Professional Firms .....	113
---	-----

*Martin K. Welge und Thomas Borghoff*

Die Globalisierung der Netzbildung von professionellen Dienstleistungsunternehmen: Fallbeispiele von drei Start-up-Unternehmen.....	131
---	-----

### 3. Steuerung und Führung von Dienstleistungsnetzwerken

*Thomas Hess und Stefan Wittenberg*

Interne Märkte in Dienstleistungsnetzwerken ..... 161

*Michael Gebauer, Robert J. Schiermeier und Friederike Wall*

Methoden zur Auswahl von Partnern in Dienstleistungsnetzwerken ..... 185

*Ruth Stock*

Steuerung von Dienstleistungsnetzwerken durch interorganisationale Teams.....215

*Susanne Spintig*

Beziehungsmanagement in Dienstleistungsnetzwerken .....229

*Herbert Woratschek, Stefan Roth und Sven Pastowski*

Kooperation und Konkurrenz in Dienstleistungsnetzwerken – Eine Analyse am Beispiel des Destinationsmanagements.....253

### 4. Partnerschaften in Dienstleistungsnetzwerken

*Kai-Ingo Voigt und Marcus Thiell*

Beschaffung wissensintensiver Dienstleistungen – Net Sourcing als alternative Bezugsform .....287

*Marion Büttgen*

Integratives Affiliate Marketing: Die Nutzung strategischer Partnerschaften durch Dienstleistungsunternehmen ..... 319

*Jörg Sydow und Arnold Windeler*

Dienstleistungsproduktion in Projektnetzwerken – Implikationen für Dienstleistungsmanagement und -forschung..... 343

*Thomas Bieger und Torsten Tomczak*

Vertikale Markensysteme im Dienstleistungssektor .....361

*Dirk Möhlenbruch und Bernd Kotschi*

Mehr Effizienz am Point of Sale durch Netzwerkpartnerschaften in der Verkaufsförderung .....379

## 5. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsnetzwerken

*Martin Benkenstein und Katja Zielke*

Messung von Qualitätsanforderungen in Dienstleistungsnetzwerken – dargestellt am Beispiel touristischer Dienstleistungen.....	405
--	-----

*Matthias Fuchs und Klaus Weiermair*

Qualitätsmanagement und Qualitätsbenchmarking im Dienstleistungsnetzwerk – Das Modell touristischer Destinationen.....	425
---	-----

## 6. Innovationen in Dienstleistungsnetzwerken

*Ricarda B. Bouncken*

Innovationsprozesse in Dienstleistungsnetzwerken – Charakterisierung und Formen von Innovationsprozessen zwischen New-Media-Unternehmen.....	445
---	-----

*Jörg Freiling und Sven Weiffenfels*

Innovationsorientierte industrielle Dienstleistungsnetzwerke: Aufbau, Steuerung und Wettbewerbsvorteilspotenziale .....	467
--	-----

## 7. Anwendungsfelder von Dienstleistungsnetzwerken

*Hans Corsten, Ralf Gössinger und Martin Klose*

Finanzdienstleistungsnetzwerke – Gestaltungsparameter und Erscheinungsformen.....	493
--	-----

*Lars Schweizer*

Rolle und Bedeutung von High-Tech-Dienstleistungen für F&E in der Pharma- und Biotechnologieindustrie.....	515
---	-----

*Hans-Jörg Bullinger, Norbert Fröschle und Oliver Mack*

Business Communities im Internet: Management von Kunden-, Mitarbeiter- und Geschäftspartnerbeziehungen im Internet .....	537
---	-----

*Manfred Kirchgeorg und Bodo Coldewey*

Netzwerkstrategien zur Profilierung von Gesundheitsdienstleistungen .....	565
---	-----

*Erich Zahn und Martin Stanik*

Wie Dienstleister gemeinsam den Erfolg suchen – Eine empirische Studie über Netzwerke kleiner und mittlerer Dienstleister ..... 593

*Dodo zu Knyphausen-Aufseß, Leona Achtenhagen und Jörg Müller-Lietzkow*

Die Open-Source-Softwareentwicklung als Best-Practice-Beispiel eines erfolgreichen Dienstleistungsnetzwerkes ..... 613

## Teil B: Service-Teil

### Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement ..... 643

### Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug ..... 676

Datenbanken/Statistiken ..... 676

Diskussionsforen im Internet ..... 680

Preise/Auszeichnungen ..... 680

Messen, Kongresse und Konferenzen ..... 687

Termine ..... 687

Veranstalter ..... 694

Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug ... 701

## **Forschungs-Service**

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung .....	724
Deutschsprachige Forschungseinrichtungen.....	724
Internationale Forschungseinrichtungen.....	754

## **Praxis-Service**

Gewinner bedeutender Qualitätspreise .....	762
Ergebnisse Nationaler Kundenbarometer .....	771
Der American Customer Satisfaction Index (ACSI) .....	773
Der European Customer Satisfaction Index (ECSI) .....	774
Der Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS) .....	776
Der Kundenmonitor Deutschland.....	777
Ihre Meinung ist uns wichtig.....	779

## **Verzeichnisse**

Firmen- und Institutionenverzeichnis.....	781
Stichwortverzeichnis.....	783