

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 Dienstleistungs-

unternehmen: 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 Dienstleistungsnetzwerken229

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 Bezugsform287

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 Dienstleistungssektor361

Dirk Möhlenbruch und Bernd Kotschi

Mehr Effizienz am Point of Sale durch Netzwerkpartnerschaften in der Verkaufsförderung379

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 Weißenfels

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