

Inhalt

	Vorwort	5
1	Dienstleistungen als Wettbewerbsfaktor	8
1.1	Wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen	8
1.2	Wettbewerbsdifferenzierung durch innovative Dienstleistungen	9
1.3	Entwicklung von Dienstleistungen	10
2	Service Engineering	13
2.1	Service Engineering als Fachdisziplin	13
2.2	Dienstleistungen als Entwicklungsobjekt	14
2.3	Unterschiede zur klassischen Produktentwicklung	17
3	Konzeption und Durchführung der Studie	19
3.1	Zielsetzungen	19
3.2	Untersuchungsdesign	20
3.3	Datenbasis	21
4	Ergebnisse der Studie	23
4.1	Vorbemerkungen	23
4.2	Typologisierung von Dienstleistungen	25
4.3	Start-up Phase des Service Engineering	35
4.4	Gestaltungsfelder und Methoden des Service Engineering	48
4.5	Organisation der Dienstleistungsentwicklung	60
4.6	Erfolgsfaktoren marktorientierter Dienstleistungsentwicklung	71
4.7	Ausblick	82
5	Fazit	85
6	Anhang	87
6.1	Profile der beteiligten Forschungseinrichtungen	87
6.2	Fragen und Antworten im Überblick	90
6.3	Literaturhinweise	106
6.4	Glossar	111