

Inhalt

1	Vorwort	7
2	Untersuchungsdesign	8
3	Innovationsmanagement für Dienstleistungen	10
3.1	Begriffliche Grundlagen	10
3.2	Innovationsprozess für Dienstleistungen	15
3.3	Wettbewerbsstrategische Auswirkungen	17
4	Organisation der Dienstleistungsentwicklung	21
4.1	Organisatorische Alternativen für die Entwicklung von Dienstleistungen	21
4.2	Gestaltung von Entwicklungsprozessen für Dienstleistungen	24
5	Initialisierung neuer Dienstleistungen	28
5.1	Ideen für neue Dienstleistungen	28
5.2	Prototyping und Wiederverwendung	32
6	Konzeption von Dienstleistungen	34
6.1	-Aufbau von Dienstleistungskonzepten	34
6.2	Konzeption als zentrales Element der Dienstleistungsentwicklung	37
7	Einführung von Dienstleistungsinnovationen	44
7.1	Aufgabenbereiche der Einführung	44
7.2	Ergebnisse der Untersuchung	48
8	Handlungsbedarf für die Entwicklung von Dienstleistungen	52
8.1	Professionalisierung	52
8.2	Mitarbeiterintegration	54
9	Anhang	56
9.1	Literaturverzeichnis	56
9.2	Beteiligte Forschungseinrichtungen	58