

# Inhaltsverzeichnis

## **Einleitung: Ausbildung innovativer Organisationsstrukturen und -milieus an der Schnittstelle zwischen technischer Dienstleistung und Kunden: Ein Überblick über das Projekt NovaMille**

Angela Carell, Thomas Herrmann, Uwe Kleinbeck ..... 1

## **Teil I: Innovationen und innovative Unternehmenskulturen: Terminologie und Rahmenbedingungen**

### **Die Unternehmenskultur als Instrument zur Stimulierung von Innovationen im Spiegel der Förderpolitik**

Claudio Zettel

- 1. Der programmatische Hintergrund ..... 9
- 2. Zeit für Unternehmenskultur ..... 10
- 3. Das Projekt NovaMille ..... 15
- Literatur ..... 17

### **Innovation und (Unternehmens-) Kulturen: Innovationsprozesse im Spannungsfeld von Dienstleister- und Kundenkultur**

Angela Carell, Matthias Euteneuer

- 1. Innovation – unbestimmt und allgegenwärtig ..... 19
- 2. Dimensionen des Innovationsbegriffs ..... 21
- 3. Innovationsprozesse im sozio-kulturellen Feld ..... 23
- 4. Innovationskulturen im Projekt NovaMille: Eine exemplarische Feldanalyse ..... 28
- 5. Innovatives Innovationsmanagement ..... 31
- Literatur ..... 32

### **Von Market Driven zu Market Driving: Zum Stand der Forschung über markttreibendes Verhalten**

Markus Stolper

- 1. Einleitung und Zielsetzung ..... 35
- 2. „Market Driving“ ..... 38
- 3. Forschungsausblick ..... 47
- Literatur ..... 48

**Gestaltung innovativer Unternehmenskulturen auf Grundlage des Rubikonmodells**

Ina Joraschkewitz, Thomas Berg, Tanja Bipp

1. Menschliches Handeln im Innovationsprozess .....	51
2. Das Rubikonmodell.....	52
3. Unternehmenskulturen und innovatives Handeln.....	55
4. Unternehmenskulturen als Grundlage innovativen Handelns im Unternehmen.....	62
Literatur.....	64

**Unternehmer spielen: Soziologische Anmerkungen zur Figur des Unternehmers bei Joseph Schumpeter**

Matthias Euteneuer, Arne Niederbacher

1. Einleitung: Die Jagd nach dem Unternehmer.....	67
2. Zur Figur des Unternehmers .....	69
3. Unternehmerisches Handeln .....	71
4. Unternehmer spielen .....	73
5. Schlussbemerkung.....	80
Literatur.....	81

**Teil II: Aktuelle Herausforderungen für die Gestaltung der Dienstleister-Kundenschnittstelle**

**Boundary Spanner als Akteure in der Innovationspolitik von Unternehmen**

Debra Neumann, Hartmut H. Holzmüller

1. Ausgangsfragen.....	85
2. Boundary-Spanner.....	86
3. Boundary-Spanning für Innovation.....	89
4. Frontline Employees als Boundary-Spanner für Innovation .....	91
5. Maßnahmen zur effektiveren Nutzung von Boundary-Spannern als Ideenlieferanten .....	94
6. Einbindung in das Innovationsmanagement.....	98
Literatur.....	99

**Innovationsförderliche Klimata an der Anbieter-Kundenschnittstelle**

Debra Neumann, Ina Joraschkewitz, Michael Krause

1. Die Bedeutung von Klima für Innovation.....	101
2. Dimensionen innovationsfördernder Klimata .....	102
3. Innovationsfördernde Klimata an der Anbieter-Kundenschnittstelle .....	110
4. Implikationen für die Unternehmenspraxis .....	112
5. Innovationsklimata als Erfolgsfaktor für Innovation.....	114
Literatur.....	115

**Management von Innovationsteams**

Katrin Marx, Martin Högl

1. Teamarbeit in Innovationsprojekten.....	117
2. Mit kompetenten Teams zum innovativen Unternehmen.....	118
3. Erfolgsfaktoren für das Management von Innovationsteams .....	121
4. Innovationsteams fördern und entwickeln.....	125
5. Fazit.....	127
Literatur.....	128

**Teil III: Aspekte eines modernen Innovationsmanagement an der Dienstleister-Kundenschnittstelle****Innovationsmanagement: Den Kunden neu entdecken**

Bernd Kriegesmann

1. Innovation und Kundenorientierung: Zwischen Wunsch und Wirklichkeit .....	133
2. Innovation erfordert eigene Orientierung.....	134
3. Von der Vision zum machbaren Entwicklungssprung – Die Zukunft schrittweise erschließen .....	141
4. Entfaltung innovativer Kräfte – Experimente fördern und aus Erfahrungen lernen.....	146
Literatur.....	148

**Analyse und Gestaltung von Innovationsflüssen bei IT-Dienstleistungen**

Angela Carell, Carsten Ritterskamp

1. Die frühen Phasen der Dienstleistungsinnovation – Eine ‚terra incognita‘ .....	149
2. Innovationsflüsse bei technischen Dienstleistungen .....	150
3. Fragestellung und methodisches Vorgehen .....	152
4. Ergebnisse .....	153
5. Re-Invention der Innovationsflüsse.....	157
Literatur.....	161

**Standardisierung im Technischen Kundendienst als Basis für Innovationen**

Sascha Wischniewski, Klaus-Michael Mende, Jochen Deuse, Michael Paulus

1. Innovationspotenziale im technischen Kundendienst.....	163
2. Der Technische Kundendienst und seine Besonderheiten.....	164
3. Prozessstandardisierung im Technischen Kundendienst .....	169
4. Standardisierung als Basis für Prozessinnovationen .....	173
5. Standardisierung als Chance im Technischen Kundendienst .....	177
Literatur.....	179

**Wissensbasiertes Innovationsmanagement – Assistenzsystem zur Erfahrungssicherung und Wissensgenerierung für Instandhaltungs-Dienstleistungsunternehmen**

Gerhard Bandow, Axel Kuhn, Fred Kuhnert, Hartmut May	
1. Einleitung .....	181
2. Assistenz und Assistenzsystem - Begriffsklärung .....	182
3. Wissensbasiertes Innovationsmanagement .....	184
4. Wissensplattform Instandhaltung – Assistenzsystem zur Erfahrungssicherung und Wissensgenerierung .....	186
5. Wissen erzeugt Wissen - Praxisbeispiel .....	191
6. Fazit .....	194
Literatur .....	195

**Teil IV: Unternehmensportraits****adesso AG**

Matthias Dorka	
1. Firmenprofil .....	199
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille .....	200
3. Erfahrungen und Ausblick .....	200

**Degussa**

Wolfgang Werner	
1. Firmenprofil .....	201
2. Ziele und Erfahrungen im Rahmen von NovaMille .....	202

**Elmos Semiconductor AG**

Roland Krumm	
1. Firmenprofil .....	205
2. Ziele im Rahmen von NovaMille .....	206
3. Erfahrungen und Ausblick .....	206

**EMC Test NRW GmbH**

Dirk Bellenhaus	
1. Firmenprofil .....	207
2. Ziele im Rahmen von NovaMille .....	208
3. Erfahrungen und Ausblick .....	208

**GE Healthcare Technologies**

Michael Paulus	
1. Firmenprofil .....	209
2. Erfahrungen und Ziele im Rahmen von NovaMille .....	210

**Partysan Media & Event**

Boris Eichler

1. Firmenprofil .....	213
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille .....	214
3. Erfahrungen und Ausblick.....	215

**ThyssenKrupp Xervon GmbH**

Fred Kuhnert, Hartmut May

1. Firmenprofil .....	217
2. Motive für die Beteiligung am Verbundprojekt NovaMille .....	218
3. Erfahrungen und Ausblick.....	219

**Über die Autoren ..... 221**



<http://www.springer.com/978-3-7908-1909-0>

Innovationen an der Schnittstelle zwischen technischer  
Dienstleistung und Kunden 1

Konzeptionelle Grundlagen

Carell, A.; Herrmann, Th.; Kleinbeck, U. (Hrsg.)

2007, IX, 230 S., Softcover

ISBN: 978-3-7908-1909-0

A product of Physica-Verlag Heidelberg