



Springer Vieweg

1st
edition

1. Aufl. 2019, XVII, 624 S.
138 Abb.

Printed book

Hardcover

Printed book

Hardcover

ISBN 978-3-662-59516-9

£ 64,99 | CHF 88,50 | 74,76 € |

82,23 € (A) | 79,99 € (D)

Available

Discount group

Standard (0)

Product category

Professional book

Engineering : Engineering Economics, Organization, Logistics, Marketing

Stich, V., Schumann, J.H., Beverungen, D., Gudergan, G., Jussen, P. (Eds.), FIR e. V. an der RWTH Aachen, Aachen, Germany

Digitale Dienstleistungsinnovationen

Smart Services agil und kundenorientiert entwickeln

- Gibt einen umfassenden Überblick über aktuelle Ergebnisse der Dienstleistungsforschung
- Zeigt Einblicke in praxisorientierte, unternehmensspezifische Anwendungsfälle der digitalen Dienstleistungsinnovation
- Versammelt Erkenntnisse über Methoden zur agilen Entwicklung von Dienstleistungen und die Transformation des Service Engineerings

Dieser Herausgeberband stellt Grundlagen und unternehmensspezifische Anwendungsbeispiele digitaler Dienstleistungsinnovationen vor, die in 23 Verbundforschungsprojekten der BMBF-Förderlinie "Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung" entwickelt worden sind. Zunächst werden neue Methoden für die Entwicklung digitaler, datenbasierter Dienstleistungen vermittelt und anhand von Umsetzungsbeispielen veranschaulicht. Dabei wird beispielsweise der Vergleich von klassischen Methoden des Service Engineerings mit neuen agilen Vorgehensweisen gezogen. Darauf aufbauend werden Potenziale digitaler und virtualisierter Dienstleistungsprozesse aufgezeigt. Darüber hinaus wird die unternehmensinterne Transformation durch digitale Dienstleistungen untersucht, indem übergeordnete Muster der Veränderungen betrachtet und Leitlinien für die erfolgreiche Transformation ausgearbeitet werden. Schließlich werden Veränderungen im Markt durch das zunehmende Angebot von digitalen Dienstleistungen beleuchtet und strategische Erfolgsfaktoren für die Digitalisierung der Kundenschnittstelle in Dienstleistungssystemen herausgearbeitet. Der Herausgeberband vermittelt Fachexperten und Entscheidungsträgern in Unternehmen somit neuestes Methodenwissen, erfolgreiche Anwendungsbeispiele sowie einen klaren Navigationsrahmen für die Einführung und das Management innovativer, digitaler Dienstleistungen.

Order online at [springer.com/book sellers](https://www.springer.com/book sellers)

Springer Nature Customer Service Center GmbH

Customer Service

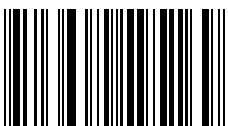
Tiergartenstrasse 15-17

69121 Heidelberg

Germany

T: +49 (0)6221 345-4301

row-booksellers@springernature.com



ISBN 978-3-662-59516-9 / BIC: TBC / SPRINGER NATURE: SCT22016

Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. Americas: Tax will be added where applicable. Canadian residents please add PST, QST or GST. Please add \$5.00 for shipping one book and \$ 1.00 for each additional book. Outside the US and Canada add \$ 10.00 for first book, \$5.00 for each additional book. If an order cannot be fulfilled within 90 days, payment will be refunded upon request. Prices are payable in US currency or its equivalent.

Part of **SPRINGER NATURE**