



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

#### Printed book

Hardcover

[<sup>1</sup>]79,99 € (D) | 82,23 € (A) | CHF 88,50

#### eBook

[<sup>2</sup>]37,99 € (D) | 37,99 € (A) | CHF 42,50

Available from your library or [springer.com/shop](http://springer.com/shop)

V. Stich, J.H. Schumann, D. Beverungen, G. Gudergan, P. Jussen (Eds.)

# 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](http://springer.com) / or for the Americas call (toll free) 1-800-SPRINGER / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com). / For outside the Americas call +49 (0) 6221-345-4301 / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com).

The first € price and the £ and \$ price are net prices, subject to local VAT. Prices indicated with [1] include VAT for books; the €(D) includes 7% for Germany, the €(A) includes 10% for Austria. Prices indicated with [2] include VAT for electronic products; 19% for Germany, 20% for Austria. All prices exclusive of carriage charges. Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. [3] No discount for MyCopy.

