

Manfred Bruhn/ Bernd Stauss (Hrsg.)

Dienstleistungsnetzwerke

Dienstleistungsmanagement
Jahrbuch 2003



Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....V

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

1. Grundlagen von Dienstleistungsnetzwerken

Bernd Stauss und Manfred Bruhn

Dienstleistungsnetzwerke - Eine Einführung in den Sammelband.....

Dieter Ahlert, Günther Blaich und Heiner Evanschitzky

Systematisierung von Dienstleistungsnetzwerken.....31

2. Strategische Entwicklungen von Dienstleistungsnetzwerken

Tino Michalski

Strategische Entwicklungsperspektiven von innovativen wissensintensiven
Dienstleistungsangeboten in Wertschöpfungsnetzwerken.....63

Michael Reiß und Tobias Bernecker

Entwicklungsdynamik von Dienstleistungsnetzwerken.....87

Max Ringlstetter und Bernd Bürger

Bedeutung netzwerkartiger Strukturen bei der strategischen Entwicklung
von Professional Firms.....113

Martin K. Welge und Thomas Borghoff

Die Globalisierung der Netzbildung von professionellen Dienstleistungs-
unternehmen: Fallbeispiele von drei Start-up-Unternehmen.....131

3. Steuerung und Führung von Dienstleistungsnetzwerken

<i>Thomas Hess und Stefan Wittenberg</i> Interne Märkte in Dienstleistungsnetzwerken.....	161
<i>Michael Gebauer, Robert J. Schiermeier und Friederike Wall</i> Methoden zur Auswahl von Partnern in Dienstleistungsnetzwerken.....	185
<i>Ruth Stock</i> Steuerung von Dienstleistungsnetzwerken durch interorganisationale Teams.....	215
<i>Susanne Spintig</i> Beziehungsmanagement in Dienstleistungsnetzwerken.....	229
<i>Herbert Woratschek, Stefan Roth und Sven Pastowski</i> Kooperation und Konkurrenz in Dienstleistungsnetzwerken - Eine Analyse am Beispiel des Destinationsmanagements.....	253

4. Partnerschaften in Dienstleistungsnetzwerken

<i>Kai-Ingo Voigt und Marcus Thiell</i> Beschaffung wissensintensiver Dienstleistungen - Net Sourcing als alternative Bezugsform.....	287
<i>Marion Büttgen</i> Integratives Affiliate Marketing: Die Nutzung strategischer Partnerschaften durch Dienstleistungsunternehmen.....	319
<i>Jörg Sydow und Arnold Windeler</i> Dienstleistungsproduktion in Projektnetzwerken - Implikationen für Dienstleistungsmanagement und-forschung.....	343
<i>Thomas Bieger und Torsten Tomczak</i> Vertikale Markensysteme im Dienstleistungssektor.....	361
<i>Dirk Möhlenbruch und Bernd Kotschi</i> Mehr Effizienz am Point of Sale durch Netzwerkpartnerschaften in der Verkaufsförderung.....	379

5. Qualitätsmanagement in Dienstleistungsnetzwerken

Martin Benkenstein und Katja Zielke

Messung von Qualitätsanforderungen in Dienstleistungsnetzwerken
- dargestellt am Beispiel touristischer Dienstleistungen.....405

Matthias Fuchs und Klaus Weiermair

Qualitätsmanagement und Qualitätsbenchmarking im Dienstleistungsnetzwerk
- Das Modell touristischer Destinationen.....425

6. Innovationen in Dienstleistungsnetzwerken

Ricarda B. Bouncken

Innovationsprozesse in Dienstleistungsnetzwerken - Charakterisierung und
Formen von Innovationsprozessen zwischen New-Media-Unternehmen.....445

Jörg Freiling und Sven Weißenfels

Innovationsorientierte industrielle Dienstleistungsnetzwerke: Aufbau,
Steuerung und Wettbewerbsvorteilspotenziale.....467

7. Anwendungsfelder von Dienstleistungsnetzwerken

Hans Corsten, Ralf Gössinger und Martin Klose

Finanzdienstleistungsnetzwerke - Gestaltungsparameter
und Erscheinungsformen.....493

Lars Schweizer

Rolle und Bedeutung von High-Tech-Dienstleistungen für F&E in der
Pharma- und Biotechnologieindustrie.....515

Hans-Jörg Bullinger, Norbert Fröschle und Oliver Mack

Business Communities im Internet: Management von Kunden-, Mitarbeiter-
und Geschäftspartnerbeziehungen im Internet.....537

Manfred Kirchgeorg und Bodo Coldewey

Netzwerkstrategien zur Profilierung von Gesundheitsdienstleistungen.....565

Erich Zahn und Martin Stanik

Wie Dienstleister gemeinsam den Erfolg suchen - Eine empirische Studie über Netzwerke kleiner und mittlerer Dienstleister..... 593

Dodo zu Knyphausen-Aufseß, Leona Achtenhagen und Jörg Müller-Lietzkow

Die Open-Source-Softwareentwicklung als Best-Practice-Beispiel eines erfolgreichen Dienstleistungsnetzwerkes..... 613

Literatur-Service

Ausgewählte Literatur zum Dienstleistungsmanagement..... 643

Recherche-Service

Verzeichnis von Websites mit Dienstleistungsbezug..... 676

 Datenbanken/Statistiken..... 676

 Diskussionsforen im Internet..... 680

 Preise/Auszeichnungen..... 680

Messen, Kongresse und Konferenzen..... 687

 Termine..... 687

 Veranstalter..... 694

Adressverzeichnis von Institutionen und Verbänden mit Dienstleistungsbezug ...701

Forschungs-Service

Institutionen mit dienstleistungsbezogener Forschung.....	724
Deutschsprachige Forschungseinrichtungen.....	724
Internationale Forschungseinrichtungen.....	754

Praxis-Service

Gewinner bedeutender Qualitätspreise.....	762
Ergebnisse Nationaler Kundenbarometer.....	771
Der American Customer Satisfaction Index (ACSI).....	773
Der European Customer Satisfaction Index (ECSI).....	774
Der Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS).....	776
Der Kundenmonitor Deutschland.....	777
Ihre Meinung ist uns wichtig.....	779

Verzeichnisse

Firmen- und Institutionenverzeichnis.....	781
Stichwortverzeichnis.....	783