

## **Teil I Grundlagen/Service Engineering als Forschungs- und Arbeitsgebiet**

<b>1 Service Engineering – eine Standortbestimmung</b> .....	3
Kyrill Meyer und Christian Zinke	
1.1 Einleitung – von der Bedeutung von Dienstleistungen und dem Bedarf für eine Entwicklungssystematik .....	3
1.2 Service Engineering für die Entwicklung von Dienstleistungen .....	5
1.3 Service Engineering im Kontext der Dienstleistungsforschung .....	9
1.4 Das Forschernetzwerk Service Engineering .....	13
Literatur. ....	13

## **Teil II Themen des Service Engineering**

<b>2 Perspektiven des Service Engineering</b> .....	21
Stephan Klingner und Kyrill Meyer	
2.1 Einleitung .....	21
2.2 Aktuelle Themenfelder des Service Engineerings .....	22
2.3 Einflüsse auf die Dienstleistungsforschung .....	23
2.4 Entwicklungspotentiale des Service Engineering .....	25
2.5 Perspektiven des Service Engineerings .....	27
2.6 Fazit .....	29
Literatur .....	30
<b>3 Service (Systems) Engineering für die Produktion</b> .....	31
Hedda Lüttenberg, Verena Wolf und Daniel Beverungen	
3.1 Von Sachleistungen zu hybriden Leistungsbündeln .....	31
3.2 Genese des Service Engineering in produzierenden Unternehmen .....	33
3.3 Von der Entwicklung von Absatzobjekten zum Service Systems Engineering .....	34
3.4 Gegenüberstellung von Engineering-Methoden .....	37
3.5 Weitere Konvergenz von Engineering-Methoden .....	45
Literatur .....	47

<b>4</b>	<b>Entwicklung digitaler Servicesysteme – Akteure, Ressourcen und Aktivitäten</b> .....	51
	Albrecht Fritzsche, Julia M. Jonas und Angela Roth	
4.1	Digitale Servicesysteme im sozioökonomischen Kontext .....	52
4.2	Akteure, Ressourcen und Aktivitäten in Wertschöpfungsnetzwerken .....	53
4.3	Der Ansatz der gestaltungsorientierten Forschung .....	54
4.4	Erkenntnisse aus der Projektarbeit .....	55
4.5	Wege zum übergreifenden Management digitaler Servicesysteme .....	57
4.6	Zusammenfassung und Ausblick .....	59
	Literatur .....	60
<b>5</b>	<b>Big Data Services</b> .....	63
	Lars-Peter Meyer, Jan Frenzel, Eric Peukert, René Jäkel und Stefan Kühne	
5.1	Einleitung .....	63
5.2	ScaDS Dresden/Leipzig .....	65
5.3	ScaDS Service-Portfolio .....	66
5.4	Praktische Anwendungsbeispiele .....	70
5.5	Aufbau und Betrieb von Big-Data-Rechenressourcen .....	71
5.6	Fazit .....	75
	Literatur .....	76
<b>6</b>	<b>Service Engineering mit Unterstützung durch Virtual Reality</b> .....	79
	Thomas Meiren und Mike Freitag	
6.1	Virtual Reality auf dem Vormarsch .....	79
6.2	Virtual Reality in der Dienstleistungsentwicklung .....	80
6.3	Testen eines Produkt-Service-Bündels zur Auswahl der Büroausstattung mittels VR-Technologie .....	82
6.4	Fazit und Ausblick .....	87
	Literatur .....	87
<b>Teil III Service Engineering in der Praxis (Anwendung und Ausgestaltung)</b>		
<b>7</b>	<b>Lernen aus Anwendung: Transfer-orientierte Entwicklung von Methoden für das Smart Service Engineering</b> .....	91
	Jürgen Anke, Kyrrill Meyer, Rainer Alt, Julia Holze und Eva Kahlert	
7.1	Potenziale und Herausforderungen digitaler Dienstleistungssysteme .....	92
7.2	Methoden für das Smart Service Engineering .....	95
7.3	Der Service Innovation Lab Ansatz .....	98
7.4	Ausblick .....	104
	Literatur .....	105

<b>8</b>	<b>IT-basierte Individualisierung von Vorgehensmodellen für das Service Engineering</b> . . . . .	109
	Michael Becker und Stephan Klingner	
	8.1 Einleitung . . . . .	109
	8.2 Lösungsansatz . . . . .	111
	8.3 Methodenbausteine . . . . .	116
	8.4 Informationssystem . . . . .	119
	8.5 Fazit . . . . .	129
	8.6 Hinweise . . . . .	130
	Literatur . . . . .	131
<b>9</b>	<b>Einführung von Crowd-Based Support Dienstleistungen zur Verbesserung der Softwareeinführung</b> . . . . .	133
	Mahei Manhai Li, Matthias Billert, Dominik Dellermann, Christoph Peters und Jan Marco Leimeister	
	9.1 Einleitung . . . . .	134
	9.2 Theoretische Grundlagen . . . . .	135
	9.3 Herausforderung bottom-up entwickelter Softwareeinführungen – Problembeschreibung . . . . .	137
	9.4 Entwicklung des Crowd-Based Supports zur Skalierung von Nutzerinnovationen – Konzept . . . . .	139
	9.5 Fazit . . . . .	147
	Literatur . . . . .	148
<b>10</b>	<b>Lernen von den Besten: Fünf Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung von Smart Services</b> . . . . .	151
	Achim Kampker, Jana Frank, Marcel Schwartz und Philipp Jussen	
	10.1 Wandel im Service . . . . .	151
	10.2 Ordnungsrahmen für die Entwicklung von Smart Services . . . . .	153
	10.3 Methodik der Benchmarking-Studie . . . . .	156
	10.4 Fünf zentrale Erfolgsfaktoren von Smart Services . . . . .	157
	10.5 Zusammenfassung und Ausblick . . . . .	162
	Literatur . . . . .	163
<b>11</b>	<b>Smart Services in der Landwirtschaft</b> . . . . .	167
	Wolfgang Maaß, Marcus Pier und Benedikt Moser	
	11.1 Einleitung . . . . .	168
	11.2 Der Prozess der Kartoffelproduktion . . . . .	169
	11.3 Entwicklung der nPotato als Smart Service . . . . .	170
	11.4 Potenziale und Geschäftsmodelle der nPotato . . . . .	177
	11.5 Ausblick . . . . .	179
	Literatur . . . . .	180