

Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Manfred Bruhn

Universität Basel (WWZ)
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Marketing und Unternehmensführung
Peter Merian-Weg 6
CH-4002 Basel
Tel.: + 41 (78) 670 22 24
E-Mail:
manfred.bruhn@unibas.ch

Prof. Dr. Karsten Hadwich

Universität Hohenheim
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement
Wollgrasweg 23
D-70593 Stuttgart
Tel.: + 49 (711) 459 24461
E-Mail:
karsten.hadwich@uni-hohenheim.de

Basel und Hohenheim, im November 2024

Call for Papers

„Digital Service Innovation“

Forum Dienstleistungsmanagement

1. Zur Positionierung der Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“

Das Buch ist der 27. Band in der **Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“**. Diese Reihe ist folgendermaßen positioniert:

- Jeder Sammelband informiert umfassend über neue Erkenntnisse zu einem wissenschaftlich und praktisch besonders relevanten **Schwerpunktthema des Dienstleistungsmanagements**.
- Er gibt vornehmlich einen Einblick in die aktuelle **wissenschaftliche Diskussion** des Schwerpunktthemas. Dies wird ergänzt durch **Praxisbeispiele**, in denen Dienstleistungsunternehmen ihre praktischen Erfahrungen mit innovativen Managementmethoden vorstellen.
- In einem **Literaturservice** wird auf wichtige Veröffentlichungen zum jeweiligen Themengebiet hingewiesen.

2. Inhaltlicher Schwerpunkt des Forumsbandes 2026

Digital Service Innovation beschreibt die Nutzung digitaler Technologien zur Entwicklung neuer Dienstleistungen und zur Verbesserung bestehender Serviceangebote. Durch die Implementierung digitaler Innovationen können Unternehmen neue Kundenerlebnisse schaffen, die Effizienz ihrer Prozesse steigern und wettbewerbsfähig bleiben. Im Dienstleistungsmanagement beinhaltet Digital Service Innovation daher die Entwicklung innovativer, kundenzentrierter Servicekonzepte, die den Nutzen und die Wertschöpfung für die Kunden erhöhen. Dabei spielt die nahtlose Integration digitaler Technologien in die Serviceangebote eine zentrale Rolle, um Kundenbedürfnisse schneller und gezielter zu erfüllen.

Die Herausforderungen der Digital Service Innovation liegen in der Identifikation relevanter Technologien, der Integration dieser Innovationen in bestehende Geschäftsmodelle und der Berücksichtigung ethischer sowie datenschutzrechtlicher Aspekte. Ein weiterer zentraler Aspekt ist die Agilität bei der Anpassung digitaler Services, da Unternehmen in der Lage sein müssen, schnell auf technologische Fortschritte und sich wandelnde Kundenanforderungen zu reagieren. Der strategische Einsatz digitaler Service Innovationen kann somit maßgeblich zur Differenzierung im Wettbewerb und zur langfristigen Kundenbindung beitragen.

Die Diskussion dieser Fragen steht im Fokus des nächsten Bandes der Buchreihe. Der Forumsband des Jahres 2026 trägt daher den Titel:

„Digital Service Innovation“

3. Profil und thematisches Spektrum der Beiträge

Es werden aktuelle und originäre Beiträge in deutscher oder englischer Sprache zu allen relevanten Aspekten des Themas Digital Service Innovation gesucht.

Dabei kann es sich sowohl um konzeptionelle als auch um empirisch ausgerichtete Arbeiten handeln, wie auch um Praxisbeispiele. Bevorzugt werden solche Themen, die für mehrere Branchen interessant sind, da sich das Buch an eine breite Zielgruppe richtet, die an generellen wissenschaftlichen Ergebnissen zum Dienstleistungsmanagement interessiert ist. Aus diesem Grund sollte eine Themenstellung vermieden werden, die ausschließlich für Spezialisten innerhalb der Disziplin interessant erscheint. Erwünscht sind Arbeiten sowohl aus der Wissenschaft als auch aus der Praxis. Interdisziplinäre Beiträge sind besonders erwünscht.

Inhaltlich gibt die folgende Auflistung Beispiele für relevante Aspekte, ohne dass damit der Kreis möglicher Fragestellungen begrenzt werden soll:

- Entwicklung und Einführung digitaler Dienstleistungen
- Anwendung neuer Technologien zur Serviceinnovation (z. B. IoT, KI, Blockchain)
- Nutzung von Big Data zur Förderung digitaler Innovationen
- Herausforderungen und Lösungsansätze bei der Implementierung digitaler Dienstleistungsinnovationen
- Gestaltung kundenzentrierter digitaler Dienstleistungen
- Ethische und datenschutzrechtliche Aspekte der Digital Service Innovation
- Erfolgsfaktoren und Best Practices im Bereich der digitalen Service-Innovation
- Digitale Transformation von Geschäftsmodellen im Dienstleistungssektor
- Anwendung von Machine Learning zur Verbesserung von Service-Interaktionen
- Einsatz von Augmented Reality und Virtual Reality für innovative Services
- Automatisierung und Personalisierung digitaler Dienstleistungen
- Rolle von digitalen Plattformen und Ökosystemen in der Service-Innovation
- Nutzung von Chatbots und Sprachassistenten im Kundenservice
- Entwicklung agiler Methoden zur schnellen Anpassung digitaler Services
- Entwicklung hybrider Services zur Kombination digitaler und physischer Angebote
- Auswirkungen der digitalen Innovation auf die Servicequalität und Effizienz
- Strategien zur Förderung digitaler Kompetenz in Dienstleistungsunternehmen
- Evaluation und Erfolgsmessung digitaler Service-Innovationen
- Auswirkungen der Digital Service Innovation auf die Wettbewerbsfähigkeit und Marktposition
- u.a.m.

4. Zeitplanung

Die Entscheidung über die Publikation erfolgt auf Basis der Einreichung eines ein- bis zweiseitigen **Abstracts**. Dieses ist bitte bis zum **25. Januar 2025** an einen der Herausgeber zu senden. Das Begutachtungsverfahren ist doppelt verdeckt.

Der **Abgabetermin** für das endgültige Manuskript ist der **15. August 2025**. Ein **Merkblatt** mit Hinweisen zur formalen Gestaltung wird den Autoren selbstverständlich zugesandt.

Über die Einreichung eines Abstracts freuen sich:

Manfred Bruhn (Basel) und Karsten Hadwich (Hohenheim)

Die **Themen der bisherigen Bände von „Forum Dienstleistungsmanagement“**, alle erschienen im Springer Gabler Verlag, Wiesbaden (2000-2010 in der Herausgeberschaft von Manfred Bruhn und Bernd Stauss):

- 2025 Digital Analytics im Dienstleistungsmanagement
- 2024 Sustainable Service Management (2 Bände)
- 2023 Gestaltung des Wandels im Dienstleistungsmanagement (2 Bände)
- 2022 Smart Services (3 Bände)
- 2021 Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement (2 Bände)

- 2020 Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen (2 Bände)
- 2019 Kooperative Dienstleistungen
- 2018 Service Business Development (2 Bände)
- 2017 Dienstleistungen 4.0 (2 Bände)
- 2016 Servicetransformation
- 2015 Interaktive Wertschöpfung
- 2014 Service Value als Werttreiber
- 2013 Dienstleistungsmanagement und Social Media
- 2012 Customer Experience
- 2011 Dienstleistungsproduktivität (2 Bände)

- 2010 Serviceorientierung im Unternehmen
- 2009 Kundenintegration
- 2008 Dienstleistungsmarken
- 2007 Wertschöpfungsprozesse bei Dienstleistungen
- 2006 Dienstleistungscontrolling
- 2005 Internationalisierung von Dienstleistungen
- 2004 Dienstleistungsinnovationen
- 2003 Dienstleistungsnetzwerke
- 2002 Electronic Services
- 2001 Interaktionen im Dienstleistungsbereich
- 2000 Kundenbeziehungen im Dienstleistungsbereich