

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement – Anwendungen, Einsatzbereiche und Herangehensweisen	3
---	---

1. Einsatzfelder der KI im Dienstleistungsmanagement

<i>Maria Madlberger</i> Artificial Intelligence in the B2C Service Sector – A Literature Review	53
--	----

<i>Rolf Weiber und Julian Morgen</i> Autonomous Consumer Analysis.....	83
---	----

<i>Jens Lamprecht und Susanne Robra-Bissantz</i> This Is A Lemon and This Is Not – Was uns Künstliche Intelligenz über unsere Nutzer sagen kann.....	113
--	-----

<i>Matthias H.J. Gouthier und Nora Kern</i> Hyperpersonalisierung – Hochpersonalisierte Kundenansprache durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz	127
---	-----

<i>Marvin Kalla und Mischa Seiter</i> Einsatzszenarien digitaler Sprachassistenzsysteme im Dienstleistungs- management	155
--	-----

<i>Markus Voeth, Michael Oryl und Niklas F. Bronnert</i> Einsatz Künstlicher Intelligenz in Einkaufsverhandlungen – Status quo und Anwendungsfälle	185
--	-----

<i>Holger Roschk, Masoumeh Hosseinpour and Golnaz Rezai</i> Supporting Complaint Management with Artificial Intelligence	213
---	-----

<i>Wassili Lasarov</i> Nachhaltiger Konsum im digitalen Zeitalter	235
--	-----

2. Vertrauen und Akzeptanz in KI-basierte Dienstleistungen

<i>Raffael Rathje, Fabio-Yannick Laschet und Peter Kenning</i> Künstliche Intelligenz in der Finanzdienstleistungsbranche – Welche Bedeutung hat das Kundenvertrauen?	265
--	-----

<i>Jan-Gerrit Grotenhermen, Nicholas Schönberg und Gerhard Schewe</i> Wahrnehmungen und Vertrauen gegenüber Conversational Agents im Kundenservice von Finanzdienstleistern – Eine vergleichende Analyse	289
---	-----

<i>Martin Gersch, Christian Meske, Enrico Bunde, Nader Aldoj, Jenny S. Wesche, Uta Wilkens und Marc Dewey</i> Vertrauen in KI-basierte Radiologie – Erste Erkenntnisse durch eine explorative Stakeholder-Konsultation.....	309
--	-----

<i>Christopher Garrelfs, Marie Lungen und Carsten Schultz</i> Partizipative Dienstleistungsentwicklung im Gesundheitswesen – Barrieren der Nutzerintegration bei KI-basierten Dienstleistungen	337
---	-----

<i>Christopher Pütz, Sebastian Düppre, Stefan Roth und Werner Weiss</i> Akzeptanz und Nutzung von Chat-/Voicebots.....	361
---	-----

<i>Jens Hogreve and Frederica Janotta</i> What Drives the Acceptance of Urban Air Mobility – A Qualitative Analysis	385
--	-----

3. Gestaltung von Kundeninteraktion im KI-Kontext

<i>Michael Leyer</i> Integration von Künstlicher Intelligenz in Dienstleistungen aus Kundenperspektive	411
---	-----

<i>Adnan Zogaj, Philipp M. Mähner and Dieter K. Tscheulin</i> Similarity between Human Beings and Chatbots – The Effect of Self-Congruence on Consumer Satisfaction while considering the Mediating Role of Authenticity	427
---	-----

Stefanie Paluch and Thomas Wittkop

Do You Care What Robots Think? – Embarrassing Encounters with Service
Robots 445

Marie-Sophie Schönitz

The Dark Side of the Halo – Implications of the Horn Effect for the Management
of Business-to-Customer Relationships in the Context of Artificial Intelligence 471

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Künstliche Intelligenz im
Dienstleistungsmanagement“ 499

Stichwortverzeichnis 509