

# Inhaltsverzeichnis

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

## Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Automatisierung und Personalisierung als Zukunftsdisziplinen des Dienstleistungsmanagements .....	3
--	---

### 1. Methoden und Instrumente der Automatisierung und Personalisierung

<i>Susanne Robra-Bissantz, Christoph Lattemann, Ricardo Guerrero, Anna Maria Lux, Beke Redlich und Simon Fischer</i> Der Mensch als Teil der Innovation – Eine „Service Canvas“ als anwendungsorientierter Bezugsrahmen .....	47
---	----

<i>Anne Füßl, Volker Nissen, Franz Felix Füßl und Simon Dopf</i> Entwicklung eines Werkzeugs zur Geschäftsprozessanalyse auf Basis eines inferenzfähigen Wissensmodells.....	75
--	----

<i>Semih Akkaya und Michael Hepp</i> Field Sales Transformation – Digital Services to improve Sales Processes and Productivity.....	107
---	-----

### 2. Potenziale der Künstlichen Intelligenz

<i>Anne-Sophie Tombeil, David Kremer, Jens Neuhüttler, Claudia Dukino und Walter Ganz</i> Potenziale von Künstlicher Intelligenz in der Dienstleistungsarbeit.....	135
---	-----

<i>Angela Roth und Sascha Julian Oks</i> Künstliche Intelligenz als Treiber für Dienstleistungsinnovation .....	157
<i>Dominik Schneider, Frank Wisselink, Nikolai Nölle und Christian Czarnecki</i> Influence of Artificial Intelligence on Commercial Interactions in the Consumer Market.....	183
<i>Jens Neuhüttler, Rudolf Fischer, Walter Ganz und Dieter Spath</i> Künstliche Intelligenz in Smart-Service-Systemen – Eine Qualitätsbetrachtung .....	207
<i>Mahei Manhai Li, Esther Bronner, Christoph Peters und Jan Marco Leimeister</i> Künstliche Intelligenz und menschliche Kompetenz für Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen am Beispiel des Support.....	235
<i>Timo Strohmann und Susanne Robra-Bissantz</i> A Virtual Companion for the Customer – From Conversation to Collaboration .....	253
<i>Sven Tuzovic und Stefanie Paluch</i> You and Your Autopilot – How Consumers Perceive Semi-autonomous Cars .....	273

### 3. Einsatzfelder der Blockchain und des Machine Learning

<i>Fabian Schär und Philipp Hübner</i> Blockchain und Smart Contracts im Kontext der Prozessautomatisierung.....	297
<i>Florian Oliver Knauer und Andreas Mann</i> Automatisierung und Vertrauensbildung in der Customer Journey von Dienstleistungskunden durch den Einsatz der Blockchain-Technologie .....	317
<i>Uwe Messer und Stefan Faußer</i> Machine Learning Infusion in Service Processes .....	343

### 4. Branchenspezifische Besonderheiten

<i>Christian Wissing und Jeannette Trenkmann</i> Automatisierte Services im Gesundheitswesen – Eine explorative Studie zu den Effekten digitaler Plattformen.....	367
--	-----

<i>Rabea Schrage und Peter Kenning</i> Service Value von personalisierten Location-based Services – Eine differenzierte Analyse am Beispiel des deutschen Lebensmitteleinzelhandels .....	397
<i>Armin Töpfer und Georg Brabänder</i> Individualisierung und Personalisierung – Gesundheitsleistungen 4.0 entlang des Behandlungspfades .....	425
<i>Lisa Obst, Ronny Baierl, Franziska Bielefeldt und Anne-Katrin Haubold</i> Maschinelle Dienstleister – Determinanten der Anwenderzufriedenheit in der sozialen Dienstleistungsbranche am Beispiel der Altenpflege.....	455
<i>Raafat George Saadé, Golnaz Rezai und Holger Roschk</i> Automation of Knowledge Processing and Learning.....	473

<b>Teil B: Serviceteil</b>
----------------------------

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen“ .....	501
Stichwortverzeichnis.....	511