

Etwa 300 S.

### Printed book

Hardcover

[<sup>1</sup>]Ca. 49,99 € (D) | Ca. 51,39 € (A) |  
Ca. CHF 55,50

### eBook

Available from your library or  
[springer.com/shop](http://springer.com/shop)

Kai Altenfelder, Dieter Schönfeld, Wolfgang Krenkler (Eds.)

# Services Management und digitale Transformation

Impulse und Beispiele für die erfolgreiche Umsetzung digitaler Services

- **Liefert praktische Herangehensweisen für die digitale Transformation des Service Managements**
- **Mit Erfahrungsberichten von Experten aus ihrem Praxisalltag**
- **Das Buch ist in einem Book Sprint entstanden und ein Beleg für die kreative Kraft, die entsteht, wenn Menschen voller Überzeugung gemeinsam an einem Thema arbeiten**

Das Buch zeigt, welchen Einfluss die digitale Transformation auf das Services Management hat und wie ein Wandel in der Unternehmensorganisation erfolgreich umgesetzt werden kann. Der Servicegedanke muss zur Haltung und in die Kultur der Zusammenarbeit integriert werden. In den Unternehmen variiert die Definition des Begriffs „digitale Transformation“ häufig stark. Darin nur die Digitalisierung von bisher analogen Prozessen zu sehen, ist zu kurz gedacht. Darüber hinaus sind Geschäftsmodelle zu überarbeiten und auf die Kunden und ihre Anforderungen individuell auszurichten. Die Autorinnen und Autoren aus Wissenschaft und Praxis haben sich an einem Book-Sprint-Wochenende über die verschiedenen Disziplinen im Services Management ausgetauscht und ihre Erfahrungen und Impulse in diesem Herausgeberwerk festgehalten. In vier Themenbereichen erläutern sie, warum neue Geschäftsmodelle notwendig sind, um bei der digitalen Transformation ein erfolgreiches Servicegeschäft zu etablieren und somit den Erfolg des eigenen Unternehmens zu sichern, wie eine Strategie- und das Portfolio entwickelt wird und wie sich die digitale Wertschöpfung bei der Gestaltung der digitalen Transformation für Dienstleistungen auswirkt.

Order online at [springer.com](http://springer.com) / or for the Americas call (toll free) 1-800-SPRINGER / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com). / For outside the Americas call +49 (0) 6221-345-4301 / or email us at: [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com).

The first € price and the £ and \$ price are net prices, subject to local VAT. Prices indicated with [1] include VAT for books; the €(D) includes 7% for Germany, the €(A) includes 10% for Austria. Prices indicated with [2] include VAT for electronic products; 19% for Germany, 20% for Austria. All prices exclusive of carriage charges. Prices and other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. [3] No discount for MyCopy.

