



Call for Papers HMD 334

Personennahe Dienstleistungen der Zukunft

Band 57, Heft 4, August 2020

Die HMD 334 beschäftigt sich mit Dienstleistungen für private Kunden. Diese, auch als „personennah“ beschriebenen, Dienstleistungen hängen nicht unbedingt mit einem Produkt zusammenhängen und stehen vor der Herausforderung genau auf den einzelnen Menschen einzugehen. Die digitale Vernetzung und heute hohe Verfügbarkeit von privaten Smartphones oder anderen Endgeräten hat dazu geführt, dass jeder und jede im ganz normalen, täglichen Leben auf mannigfaltige digitale Dienstleistungen zugreifen kann. Diese ersetzen die ehemals persönlichen Dienstleistungen, wie z. B. im Online-Handel, oder ergänzen sie – sehr häufig mithilfe von Services, die einem Kauf vor- oder nachgelagert sind. Neue Dienstleistungen lösen ganze Problemstellungen von Menschen, anstatt nur einzelne Bedürfnisse zu adressieren, oder sie passen ehemals digitale Produkte, wie Musik oder Filme, an den einzelnen Nutzer und seine Situation an.

Die Gestaltung oder das Design personennaher Dienstleistungen muss, so beschreibt es die Service Logik, ganz besonders auf den so genannten „value in use“ von Kunden eingehen und sicherstellen, dass die Dienstleistung in ihrer speziellen Situation aber auch nachhaltig wertvoll ist. Hierzu existieren neue Design-Methoden, wie das Service Design Thinking und die Kundenpartizipation, oder es gelingt (datengetrieben), aus Interaktionen, z. B. in Verkauf und Beratung, an Informationen über Bedarfe und Bedürfnisse zu gelangen. Diese häufig digitalen Interaktionen tragen zudem wesentlich zum Erfolg der Dienstleistung bei, denn sie sichern, dass der Kunde z. B. die richtige Dienstleistung wählt und zudem Vertrauen zum Dienstleistungserbringer aufbaut. Aus dem Relationship Marketing leitet sich hier ab dass es zunehmend wichtig ist, einen (virtuellen) Interaktionsraum, z. B. als digitale Plattform, mit dem Kunden zu eröffnen, ihn z. B. über Omni-Channel-Ansätze zu erhalten, und mit wertvollen Interaktionen zu betreiben. Tragen mehrere Akteure gemeinsam oder auch die Kunden selbst zu umfangreichen Dienstleistungen bei, so gilt es, die Perspektive auf gesamte Service-Ökosysteme zu richten und dabei nicht nur die Kollaboration zwischen allen Partnern, sondern auch die Entwicklung hin zu umfassenden (digitalen) Plattformen zu gestalten.

Die geplante Ausgabe der HMD soll Gestaltungsmöglichkeiten, Gestaltungsbeispiele ebenso wie Gestaltungsmethoden für personennahe Dienstleistungen aufzeigen, die, über ihr kundenzentriertes Angebot, wertvolle, digitale Interaktionsservices bieten und, eingebunden in ein (kollaboratives) Service-Ökosystem, nachhaltig und zukunftsgerichtet erfolgsversprechend sind. Der Wirtschaftsinformatik kommt in den entsprechenden Design-Aufgaben eine wesentliche Rolle in der digitalen Umsetzung von Service-Qualität, Kundenbeziehung und Akteur-Netzwerken zu.

Kontaktieren Sie gerne die zuständigen Heftherausgeber:

Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz

Technische Universität Braunschweig
Institut für Wirtschaftsinformatik,
Lehrstuhl Informationsmanagement
s.robra-bissantz@tu-braunschweig.de

Prof. Dr. Christoph Lattemann

Jacobs Universität Bremen,
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre
und Informationsmanagement,
c.lattemann@jacobs-university.de

Weitere Informationen,
Autorenhinweise sowie den
Link zur Einreichung von
Beiträgen über den **Editorial
Manager** finden Sie unter
www.springer.com/hmd





Call for Papers HMD 334

Personennahe Dienstleistungen der Zukunft

Band 57, Heft 4, August 2020

Alle Beiträge aus Forschung und Praxis, die sich in folgenden beispielhaften Themenbereichen mit personennahen (digitalen) Dienstleistungen beschäftigen, sind für die HMD 334 willkommen und werden unserem kooperativen Review- und Begleitungsprozess zugeführt:

- Gestaltungsmethoden und Design von personennahen Dienstleistungen, z. B. in (smart-)Produkt-Service-Bündeln oder real-virtuellen Dienstleistungen,
- digitale (Intermediations-)Services in der Suche nach geeigneten Dienstleistungen, z. B. in der Inspiration, Individualisierung, Kuration, der Konfiguration und Empfehlung sowie im Vergleich oder der Bündelung zwischen Anbietern,
- kontextorientierte (digitale) Dienstleistungen, z. B. mithilfe von Sensorik oder IoT,
- ergänzende Services, die z. B. weitere Produkte empfehlen, eine gelungene Nutzung und Pflege sicherstellen oder zur Problemlösung beitragen,
- Self-Service und Support Services, z. B. durch Virtual Assistants
- Ansätze der Co-Creation, Kundenintegration und -partizipation in der Dienstleistung und Dienstleistungsentwicklung,
- Künstliche Intelligenz und Big Data in der (datengetriebenen) Dienstleistung
- Rolle von Interaktion und Kollaboration zwischen Dienstleistern, Kunden und weiteren Stakeholdern,
- Do-It-Yourself-Ansätze, Prosuming, Crowd-Sourcing, Sharing Economy, Maker-Bewegung,
- Gestaltung von Service-Ökosystemen und Akteur-Netzwerken, digitale Plattformen mit multiplen und vielen Akteuren sowie ihre Entwicklungspfade,
- Fallstudien und Best Practices aus unterschiedlichsten Bereichen der personennahen Dienstleistung: von Ärzten und Apotheken über Bäckereien, Betreuung, Friseure, Handel, Handwerk, Informationsdienstleistungen, Kanzleien, Mode, Nachbarschaftshilfe, Sharing, Touristik bis hin zu Vermietung, Vermittlung und Zahnpflege

Kontaktieren Sie gerne die zuständigen Heftherausgeber:

Prof. Dr. Susanne Robra-Bissantz

Technische Universität Braunschweig
Institut für Wirtschaftsinformatik,
Lehrstuhl Informationsmanagement
s.robra-bissantz@tu-braunschweig.de

Prof. Dr. Christoph Lattemann

Jacobs Universität Bremen,
Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre
und Informationsmanagement,
c.lattemann@jacobs-university.de

Weitere Informationen,
Autorenhinweise sowie den
Link zur Einreichung von
Beiträgen über den **Editorial
Manager** finden Sie unter
www.springer.com/hmd



Zeitplan

- Übersenden einer Artikelidee im Vorfeld bis zum 15.01.2020
- Einreichung des vollständigen Beitrages bis spätestens 15.03.2020
- Übermittlung der beiden Gutachten an Autoren bis 30.04.2020
- Überarbeitung durch Autoren bis 30.05.2020
- Redaktionsschluss 15.06.2020