

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

Universität Basel (WWZ)  
Lehrstuhl für Marketing und  
Unternehmensführung  
Peter Merian-Weg 6  
CH-4002 Basel  
Tel.: + 41 (61) 267 32 22  
Fax: + 41 (61) 267 28 38  
eMail: 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  
Fax: + 49 (711) 459 24462  
eMail: karsten.hadwich@uni-hohenheim.de

Basel und Hohenheim, im November 2018

**Call for Papers**

**„Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen“**

**Forum Dienstleistungsmanagement**

**1. Zur Positionierung der Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“**

Das Buch ist der 21. 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 kann aber ergänzt werden 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 2020**

Die Digitalisierung verändert Märkte und Branchen mit hoher Geschwindigkeit. Dank Künstlicher Intelligenz ergibt sich ein breites Spektrum an neuen Formen der gemeinsamen Wertschöpfung von Mensch und Maschine. Diese reichen von ferngesteuerten Systemen (z. B. Remote Services) und Assistenzsystemen (z. B. Einparkhilfe) über teil-, hoch- bzw. vollautomatisierte Systeme (z. B. Abstandseinhaltung bei Fahrzeugen) bis hin zu autonomen Systemen (z. B. Autonomes Fahren) (acatech/DFKI/Fraunhofer IEM 2018). Die Automatisierung ermöglicht das Angebot und die Erstellung von personalisierten Dienstleistungen zum Preis von Massenprodukten. Voraussetzung für die kundenseitige Akzeptanz von automatisierten Dienstleistungen ist, dass diese ein individuelles Nutzenversprechen einlösen, das die individuellen Nachteile und Risiken überwiegt (Winter 2018). Darüber hinaus entstehen für Unternehmen aber auch weitere vielfältige technologische, ökonomische, juristische, ethische, sicherheitsbezogene und soziale Fragestellungen.

Die Diskussion dieser Fragen steht im Fokus des nächsten Bandes der Buchreihe. Der Forums-Band des Jahres 2020 trägt daher den Titel:

**„Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen“**

### **3. Profil und thematisches Spektrum der Beiträge**

Es werden aktuelle und originäre Beiträge in deutscher oder englischer Sprache zu allen relevanten Aspekten zum Thema der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen 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:

- Begriff der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Formen der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Motive und Barrieren der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Künstliche Intelligenz und Dienstleistungsinnovation
- Neue Geschäftsmodelle durch Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Steigerung der Produktivität durch die Automatisierung von Dienstleistungen
- Value und Qualität von automatisierten und personalisierten Dienstleistungen
- Kundenakzeptanz der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Mitarbeiterrolle bei der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Technologien zur Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Rechtsfragen der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Implementierung der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Branchenspezifische Besonderheiten der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Best Practices der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- Entwicklungstendenzen der Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
- 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 **31. Januar 2019** an einen der Herausgeber zu senden. Das Begutachtungsverfahren ist doppelt verdeckt.

Der **Abgabetermin** für das endgültige Manuskript ist der **31. August 2019**. 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 Gabler Verlag, Wiesbaden (2000 - 2010 in der Herausgeberschaft von Manfred Bruhn und Bernd Stauss):

- 2019 Service Coopetition
- 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 Service 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