

Tagungsprogramm

Donnerstag, 13.06.2013

Ab 19.30 Uhr

Get-Together, Restaurant Cafe „Zur Lese“, Bonn

Freitag, 14.06.2013

9.30 – 9.45 Uhr

Begrüßung: Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Horst Albach / Prof. Dr. Ralf Gössinger
Schumpeter Sitzungsraum

9.45 – 10.30 Uhr

Keynote: Matthias Riveiro, Principal, Arthur D. Little GmbH
„Customer Service Excellence – Projektbeispiel eines Air Cargo Dienstleisters“
Moderation: Prof. Dr. Stefan Kayser
Schumpeter Sitzungsraum

10.30 – 10.45 Uhr

Kaffeepause

10.45 – 12.15 Uhr

Sessions

A1 „Interaktion zur Leistungsvereinbarung“
Schumpeter Sitzungsraum
B1 „Branchenspezifische Ansätze“
Curtius Konferenzraum

12.15 – 13.00 Uhr

Keynote: JProf. Dr.-Ing. Katja Laurischkat
„Product-Service Systems – Innovationstreiber im Maschinen- und Anlagenbau“
Moderation: Prof. Dr. Marion Steven
Schumpeter Sitzungsraum
Session C: „Erfolg von Service-Innovationen“
Curtius Konferenzraum

13.00 - 14.00 Uhr

Mittagspause

14.00 – 15.30 Uhr

Sessions

A2 „Preisgestaltung und Kundennutzen im Individualisierungsprozess“
Schumpeter Sitzungsraum
B2 „Leistungsbündel und Modularisierung“
Curtius Konferenzraum

15.30 – 16.00 Uhr

Farewell-Kaffee & Kuchen/Verabschiedung

„Service Management – Research on Operations Management and Marketing“

In der Betriebswirtschaftslehre sind Dienstleistungen Forschungsobjekt einerseits der Produktionswirtschaft (Operations Management) und andererseits des Marketing. Obwohl sich Produktions- und Absatzprozesse bei Dienstleistungen zumindest partiell überlagern, gibt es nur wenige Versuche, die relevanten Erkenntnisse der beiden Forschungsstränge zu integrieren. Eine Bestandsaufnahme aktueller Forschungsarbeiten mit Ansatzpunkten zur integrativen Betrachtung, eine wechselseitige konstruktive kritische Reflexion der Forschungsergebnisse aus beiden Bereichen, aber auch eine Zusammenführung der unterschiedlichen Forschungsaktivitäten können dazu beitragen, verstärkt innovative Ansätze mit integrativem Anspruch zu generieren.

Ziel der Tagung ist es, aktuelle Forschungsarbeiten zur konzeptionellen Durchdringung, empirischen Analyse, quantitativen Modellierung und Lösung von Problemen des Dienstleistungsmanagement vorzustellen. Präsentiert werden innovative Arbeiten mit grundsätzlichen Beiträgen zum Erkenntnisfortschritt zu den Themen Dienstleistungsproduktion und -marketing, aus denen Forschungsfrage und Forschungsmethodik klar hervorgehen. Darüber hinaus werden konkrete praktische Fragestellungen des Dienstleistungsmanagement von Keynote-Speakern erörtert.

Exemplarisch sind folgende Themenschwerpunkte zu nennen:

- ❖ Kapazitätsmanagement
- ❖ Revenue Management
- ❖ Service Blueprinting
- ❖ Modularisierung
- ❖ Produktivitätsmanagement
- ❖ Leistungsbündelgestaltung
- ❖ Warteschlangenmanagement
- ❖ Preismanagement
- ❖ Kundenzufriedenheit/-bindung
- ❖ Qualitätsmanagement
- ❖ Performance Measurement
- ❖ Qualitätsmessung etc.

FRÜHJAHRSTAGUNG DER ERICH-GUTENBERG- ARBEITSGEMEINSCHAFT KÖLN E.V.

„SERVICE MANAGEMENT – RESEARCH ON OPERATIONS MANAGEMENT AND MARKETING“

14. Juni 2013
Universitätsclub Bonn,
Konviktstr. 9, 53113 Bonn

EGA

Sessions A1 und B1 (10.45 – 12.15 Uhr)

A1 Interaktion zur Leistungsvereinbarung Schumpeter Sitzungsraum

Chair: Prof. Dr. Stefan Kayser

Prof. Dr. Rolf Weiber; Dipl.-Kfm. Tobias Wolf
„Der Qualitäts-Dreispung bei integrativ erstellten Leistungen: Ein konzeptioneller Ansatz zur Qualitätssicherung von Leistungsbündeln auf der Basis elektronischer Wissensressourcen“

Dr. Magnus Richter
„Barrieretypen in der Dienstleistungsproduktion. Ein produktions- und absatzwirtschaftlicher Bezugsrahmen zur effektiven Gestaltung der Kundeninteraktion“

B1 Branchenspezifische Ansätze Curtius Konferenzraum

Chair: Richard Nobis gen. Wicherding

M.Sc. Andreas Reuschl; Prof. Dr. Ricarda B. Bouncken
„Krankenhauspezifische Produktivitätsermittlung“

Prof. Dr. Ralf Gössinger, Dipl.-Kfm. Bastian Stahlbuck
„Days-off scheduling für Transportdienstleistungen im Straßengüterverkehr – Ein flexibilitätsorientierter Ansatz“

Session C (12.15 - 13.00 Uhr)

C Erfolg von Service-Innovationen Curtius Konferenzraum

Chair: Prof. Dr. Ulrike Settnik

Dipl.-Wirt.-Ing. Boris D. Plüschke; Dr. Markus Grottko;
Dr. B. Roderich Plüschke
„Accounting for Innovation zwischen Hyperkonnektivität und Neuheit – Wie sich die Erfolgchancen von radikalen Serviceinnovationen erhöhen lassen: Auf dem Weg zu multiplen erfolgreichen Identitäten“

Sessions A2 und B2 (14.00 – 15.30 Uhr)

A2 Preisgestaltung und Kundennutzen im Individualisierungsprozess Schumpeter Sitzungsraum

Chair: Prof. Dr. Ralf Gössinger

Prof. Dr. Gertrud Schmitz; M.Sc. Florian Imgrund
„Der kundenseitig wahrgenommene Wert des Individualisierungsprozesses bei Dienstleistungen – Eine konzeptionelle und empirische Analyse“

Dr. Thomas Robbert, Prof. Dr. Stefan Roth
„Drip Pricing im Preismanagement von Dienstleistungen“

B2 Leistungsbündel und Modularisierung Curtius Konferenzraum

Chair: Prof. Dr. Ulrike Settnik

Dipl.-Ök. Johannes Keine gen. Schulte
„Hybride Leistungsbündel und Flexibilität – Eine dynamische Berücksichtigung von Flexibilitätsoptionen“

Prof. Dr. Hans Corsten; Dipl.-Wirtsch.-Ing. Hagen Salewski

„Dienstleistungsmodularisierung auf der Grundlage pfadspezifischer Design Structure Matrizen: Entwurf eines revolvierenden Entscheidungsmodells“

Anmeldung/Tagungsgebühr

Anmeldeformulare erhalten Sie unter:

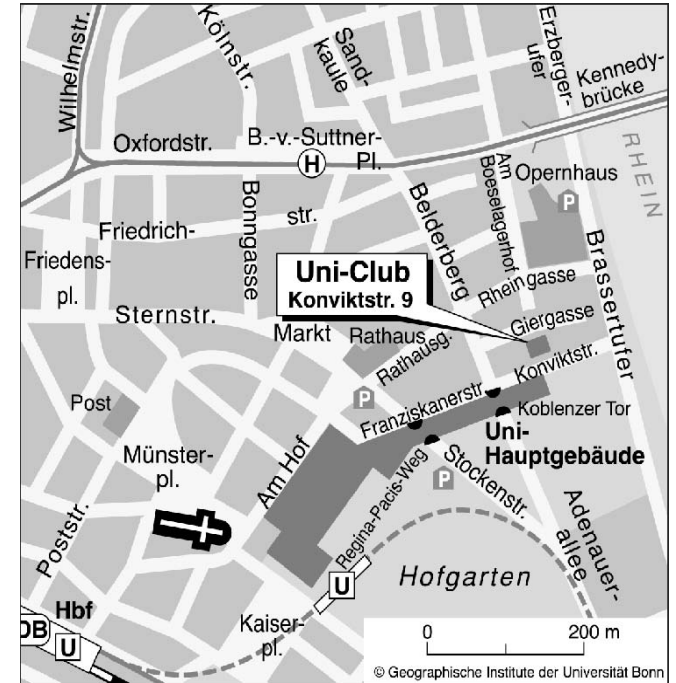
www.erich-gutenberg-arbeitsgemeinschaft.de

Die Veranstaltung ist für Mitglieder der Erich-Gutenberg-Arbeitsgemeinschaft kostenlos. Für Nichtmitglieder fällt eine Teilnahmegebühr von 40 € an.

Die Veranstaltung wird finanziell von der TENTE-Stiftung, Wermelskirchen, unterstützt.



The World in Motion.



Adresse

Universitätsclub Bonn, Konviktstr. 9, 53113 Bonn

Kontakt

Dipl.-Kfm. Bastian Stahlbuck

☎ 0231 7553225

✉ bastian.stahlbuck@tu-dortmund.de

Hotelempfehlungen/Zimmerkontingente:

InterCityHotel Bonn, Steigenberger Hotel Group,
Quantiusstr. 22, 53115 Bonn, ☎ 0228 926181515

Hotel Bonn City,
Sandkaule 3a, 53111 Bonn, ☎ 0228 636366

Sternhotel Bonn,
Markt 8, 53111 Bonn, ☎ 0228 72670