

Hans-Jörg Bullinger/Sibylle Hermann  
(Hrsg.)

# Wettbewerbsfaktor Kreativität

Strategien, Konzepte und Werkzeuge  
zur Steigerung  
der Dienstleistungsperformance



## Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
<b>I. Aktionsfeld Unternehmenskreativität</b>	
Wettbewerbsfaktor Kreativität - Ein wichtiges Thema neu entdecken! <i>Hans-Jörg Buttriger, Sibylle Hermann, Walter Ganz</i>	3
Förderung der Unternehmenskreativität <i>Hans-Jörg Buttriger</i>	21
<b>II. Kreativitätsstrategien</b>	
Steckbrief eines kreativen Unternehmens <i>Sibylle Hermann, Walter Ganz</i>	33
Praxisbeispiel Schweizer-National Versicherungs AG - Mut zur Kreativität, Erprobung einer ungewöhnlichen Strategie der Kundenbindung <i>Walter Reith, Sibylle Hermann</i>	53
Praxisbeispiel Bildungszentrum Turmgasse - Ein Unternehmen wird kreativer! <i>Eckhard Salowsky, Sibylle Hermann</i>	61
<b>III. Management kreativer Organisationen</b>	
Kreativitätsmanagement als Improvement Infrastructure <i>Werner Brettreich-Teichmann, Gudrun Wiedmann</i>	71
Praxisbeispiel ISD Software GmbH - Aktivierung der betrieblichen Kreativität zur Entwicklung kundenorientierter Lösungen <i>Hans-Otto Georg, Thomas Lauenstein</i>	87
Die CreativityCards - Ein Instrument zur Bestimmung und Beeinflussung des kreativen Potentials dienstleistungsorientierter Unternehmen <i>Sibylle Hermann, Walter Ganz</i>	93
<b>IV. Wissen und Kreativität - Zwei Seiten einer Medaille</b>	
Vom Umgang mit der Zukunftsressource Wissen <i>Walter Ganz, Sibylle Hermann</i>	111
Praxisbeispiele Multimedia Software GmbH und Württembergische Versicherung AG - Werkzeuge für Wissensinfrastrukturen <i>Lutz Doblaski, Joachim Niemeier, Kathrin Sippach, Werner Brettreich-Teichmann, Gudrun Wiedmann</i>	133
<b>V. Wettbewerbsdifferenzierung durch hybride Produkte</b>	
Design hybrider Produkte - Der Weg vom Produkthersteller zum Problemloser <i>Markus Korell, Walter Ganz</i>	153
Praxisbeispiel Mettler Toledo GmbH - Ermittlung von Kundenbedürfnissen als Basis für neue Dienstleistungen <i>Michael Schreiber, Markus Korell</i>	161

Praxisbeispiel Siemens Medizintechnik- Erhöhung der Kundenperformance durch die Generierung hybrider Produkte <i>Robert Nemeth, Peter Ohlhausen</i>	171
Praxisbeispiel Universal Maschinenfabrik - Kreative Leistungspakete für weltweit verteilte Handelsvertreter <i>Markus Korell, Helge Spindler</i>	179
<b>VI. Public Private Partnership - Ein Beispiel für kreative Wertschöpfungspartnerschaften</b>	
Erfüllung öffentlicher Aufgaben durch Public Private Partnership (PPP) bei gewandeltem Funktions- und Rollenverständnis von Staat und Verwaltungen - Innovative Formen der Kooperation zwischen privatem und öffentlichem Sektor <i>Dietrich Budäus</i>	191
Praxisbeispiel EWG - Erfahrungsberichte von erfolgreichen Public Private Partnerships <i>Martina Schmette, Giuseppe Strina, Peter A. Killmann</i>	203
Kreative Kooperationsmodelle zwischen Verwaltung, Wirtschaftsunternehmen und Privathaushalten <i>Karl-Josef Erres, Michael Klefges</i>	213
<b>VII. Erfolg in neuen Feldern</b>	
Mit kreativen Konzepten zu neuen Geschäftsfeldern - Erfolgsstrategien für KMU <i>Wolfram Risch, Thorsten Merkel</i>	223
Praxisbeispiel Spodeck Verwaltungsholding - Qualitative Erweiterung der Leistungspalette um neue Dienstleistungen <i>Michael Spodeck, Karin Bockelmann</i>	231
Praxisbeispiel Gebr. Steffens - Wachstumschancen nutzen! <i>Hans-Günter Thielen, Karin Bockelmann</i>	237
Praxisbeispiel IDB - Wie man Erfahrungen zum Produkt macht <i>Wolfgang Golasowski, Karin Bockelmann</i>	243
Arbeitserzeugung - Entwicklungstendenzen und Anstöße <i>Volker Volkholz, Thomas Lauenstein</i>	249
Autorenverzeichnis	269