

Dirk Holtbrügge, Hartmut H. Holzmüller,
Florian von Wangenheim (Hrsg.)

Management internationaler Dienstleistungen mit 3K

Konfiguration – Koordination –
Kundenintegration

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII

I. Konzeptionelle Grundlagen

Konfiguration in internationalen Dienstleistungsunternehmen. Ein Rahmenkonzept	3
<i>Dirk Holtbrügge</i>	

Koordination im internationalen Dienstleistungsmanagement. Herausforderungen und Gestaltungsansätze	29
<i>Julia Ingwald, Alexandra Nott, Hartmut H. Holzmüller</i>	

Kundenintegration bei internationalen Dienstleistungen. Theoretische Einordnung, Motive und Herausforderungen	57
<i>Anne Scherer, Marcus Zimmer, Florian v. Wangenheim</i>	

II. Anwendungsbeispiele

Die Internationalisierung der Geschäftstätigkeit der ACONSITE AG. Kundenintegration, Konfiguration und Koordination bei einer international tätigen Unternehmensberatung	81
<i>Thomas Lucht, Bernhard Amshoff</i>	

Die Internationalisierung des FC Bayern München. Konfiguration, Koordination und Kundenintegration bei einem international tätigen Fußballclub	111
<i>Jonas F. Puck, Thorsten Wirth</i>	
Länderübergreifende Konfiguration der Wertaktivitäten in der Luftfahrtindustrie. Eine komparative Studie der Fluggesellschaften Lufthansa und Ryanair	129
<i>Dirk Holtbrügge, Katja Wiedemann</i>	
Konfiguration und Koordination von Unternehmungen in der Softwarebranche. Das Beispiel SAP	173
<i>Tassilo Schuster, Dirk Holtbrügge, Stefan Heidenreich</i>	
Herausforderungen und Ansätze der grenzüberschreitenden Koordination eines Dienstleistungsunternehmens. Das Fallbeispiel der Business Unit „Information“ der MATERNA GmbH.....	203
<i>Julia Ingwald, Hartmut H. Holzmüller, Martin Köpke</i>	
Kundenintegration und Konfiguration in der Marktforschungsbranche. Data – Information – Knowledge. Kundenintegration und Konfiguration in der Marktforschungsbranche.....	233
<i>Marcus Zimmer, Anne Scherer, Florian v. Wangenheim</i>	
Autorenverzeichnis	255