

# List of Innovative Service Companies

## Service Innovation

“Coming to grips” with the aid of building bricks: tangible models are a substitute for sales brochures   B & S Haptische Verkaufshilfen GmbH .....	24
Digital trading cards make millions of children happy   Menippos GmbH .....	24
Accounting for the future   DATEV eG .....	25
Information and knowledge carriers are networked   The ver.di Department Innovation and Excellent Work .....	26
Baggage tracing and more ...   Lufthansa Global Tele Sales .....	27
The total experience of BMW world: “The art of being BMW”   BMW Welt .....	27
Gryphos – mobile detection service   Prisma GmbH/Fraunhofer IPK .....	28
Photovoltaics to go – pack the sun in your bag!   Odersun AG .....	28
Buy yourself a better world!   Utopia.de .....	29
Europe’s most innovative airport   FMG Flughafen München GmbH .....	30
The bank with the comfort factor   Deutsche Bank .....	31
The Porsche experience – the Porsche plant in Leipzig   Porsche Werk Leipzig .....	32
The collection deluxe experience   Autostadt .....	32
Europe’s innovation leader in car rental   Sixt AG .....	33
Interim management as management innovation   Management Angels GmbH .....	33
The European market leader in the area of IT services   PC-Ware Information Technologies AG .....	34
This is where business careers start   UnternehmerTUM GmbH, Zentrum für Innovation und Gründung .....	35
Check-in in virtual reality   Accor Hotellerie Deutschland GmbH .....	35

## Service Engineering

German engineering makes waves in Hollywood   Flowline GmbH .....	52
Engineering online   Dieffenbacher GmbH & Co. KG .....	53
DEKRA Innovation Barometer – making innovations measurable   Dekra AG .....	53
Drees & Sommer: service provider for the construction and property sectors   Drees & Sommer AG .....	54
An “all-inclusive system for machines” service for customers   Anton Uhlenbrock GmbH.....	55
One-stop systematic integration of digital solutions   aixTeMa GmbH.....	55

## Service Individualization

Individual breakfast via the internet   mymuesli GmbH.....	72
All the news that’s fit to print – on a daily basis   Syntops GmbH .....	72
Dreams come true with Schnupperwunsch   Wunsch & Begehr GmbH.....	73
Day to day convenience that once only the rich could afford   AGENT CS GmbH.....	73
Unique, fashionable shoes are almost every woman’s dream   selve AG .....	74
First aid for the home by interior design consultants   RoomDoctor Ltd. & CO. KG.....	75
Customized innovation created with customers   HYVE AG – The Innovation Company .....	76
Individualized experience   mi adidas .....	77
“Feel the drive” – Webasto delivers customer-specific solutions to auto makers   Webasto AG.....	77

## Service Standardization

German Institute for Standardization   DIN – Deutsches Institut für Normung e.V. ....	90
Data warehouse systems deliver data standards for businesses   Bissantz & Company GmbH .....	91
Certification of IT providers: G-NE sets standards   G-NE GmbH.....	92
Cost-effective vehicle operation with the PINCAR vehicle management system   PINCAR AG.....	93
Standardized IT solutions revolutionize the after-sales process   B2X care Solutions GmbH.....	93
trivago creates transparency for travelers   trivago GmbH.....	94

**Service in the Healthcare Sector**

Regional healthcare competence: Med-in-Leipzig   Verein zur Förderung der Gesundheitswirtschaft in der Region Leipzig (VFG) e.V. ....	112
fit4business – commercial health management   XP Sport GmbH .....	113
Telemedicine Service Center – from early diagnosis to modern therapy management   Vitaphone GmbH .....	113
By kids for kids   Onko-Kids-online .....	114
Web hosting of virtual cross-sections   VMscope GmbH .....	114
Surgery of the future   ICCAS – Innovation Center for Computer Assisted Surgery .....	115
Innovative methods for the prevention of occupational accidents and diseases   Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) .....	116
Paths are formed by walking on them – support for scientific research within the area of chronic diseases   Deutsche Stiftung für chronisch Kranke .....	117

**Service Innovation in Education and Research**

Universität Karlsruhe – concept for the future   Universität Karlsruhe (TH) .....	134
TUM. The Entrepreneurial University.   Technische Universität München .....	135
Tradition – innovation – autonomy in Göttingen   Georg-August-Universität Göttingen .....	136
Heidelberg: realizing the potential of a comprehensive university   Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg .....	137
LMUexcellent: working brains – networking minds – living knowledge   Ludwig-Maximilians-Universität München .....	138
International Network University   Freie Universität Berlin .....	139
Windows for research   Albert-Ludwigs-Universität Freiburg .....	140
RWTH 2020: meeting global challenges   Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule (RWTH) Aachen .....	141
IT for smart mice   Microsoft Deutschland GmbH .....	142
A prize-winning educational establishment   Robert-Bosch-Gesamtschule .....	142
The FAU academic competence center in Ingolstadt   INI.FAU – Ingolstadt Institute der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg .....	143
More efficient study – the Festo educational fund   Festo AG & Co. KG .....	143
Business@school – school as the “market place of opportunity”   The Boston Consulting Group .....	144
Recognition for an innovative educational model   Berufsakademie Baden-Württemberg .....	144
Further educational study in a class of its own   MIPLC – Munich Intellectual Property Law Center .....	145
E-learning for all sectors   VIWIS .....	145

**Service Markets**

Understanding markets with laboratory help   Kölner Laboratorium für Wirtschaftsforschung .....	162
Market for expectations   STOCER .....	162
A market for small retailers   Spreadshirt (sprd.net AG) .....	163
P2P – media marketplace   Hitflip Media Trading GmbH .....	164
GEX – German Entrepreneurial Index   Deutsche Börse .....	164
Scientists marketing their services   rent a scientist GmbH .....	165
Marketing the experience of an expert generation   ED Gesellschaft für Expertenwissen mbH .....	165
On the path to intelligent energy management   EnBW Vertriebs- und Servicegesellschaft mbH .....	166
Betreut.de – online market leader for reliable babysitters   Besser Betreut GmbH .....	166
A marketplace for students   Spirofrog – Start Your Global Career GmbH .....	167
Share trading for private investors   Börse Stuttgart .....	167

**Service Export**

Outsourcing & offshoring partner   P3 – Digital Services GmbH .....	184
Engineering services export   IMK engineering GmbH .....	184
Detect weak points before services fail   SIEMENS – Healthcare UPTIME Services .....	185
The public-private organization of administrative services   arvato government services .....	186
Export of transport services   Star Alliance Services GmbH .....	187

## Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC)

The future belongs to value creation models based on innovation and cooperation. Their management is one of the primary challenges of the 21st century. The Center for Leading Innovation & Cooperation (CLIC) helps companies meet these challenges – through the joint design and improvement of specially tailored innovation strategies.

In a world in which radical innovation and cross-national cooperation is gradually becoming the norm, cooperation between academia and business practice is of vital importance and can help strengthen the innovative abilities in firms and markets.

CLIC is a joint initiative between researchers of the Advanced Institute of Management Research (AIM), University Erlangen-Nuremberg, the HHL – Leipzig Graduate School of Management, and the Technische Universität München (TUM) and a global network of academics, business managers and government representatives. The CLIC Board of Directors consists of professors Ralf Reichwald, Kathrin M. Möslin, Anne Sigismund Huff and Dr. Marcus Kölling.



# Authors



**Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c.  
Ralf Reichwald**

Technische Universität München (TUM),  
Chair for Information, Organization and  
Management, and Research Director  
at the Center for Leading Innovation &  
Cooperation (CLIC) at HHL – Leipzig  
Graduate School of Management



**Prof. Dr. Kathrin M. Möstlein**

University Erlangen-Nuremberg, Chair  
for Information Systems – Innovation and  
Value Creation, and Research Director  
at the Center for Leading Innovation &  
Cooperation (CLIC) at HHL – Leipzig  
Graduate School of Management



**Prof. Anne Sigismund Huff**

Technische Universität München (TUM),  
Advanced Institute of Management  
Research (AIM), and Research Director  
at the Center for Leading Innovation &  
Cooperation (CLIC) at HHL – Leipzig  
Graduate School of Management



**Dr. Marcus Kölling**

Center for Leading Innovation &  
Cooperation (CLIC) at HHL – Leipzig  
Graduate School of Management



**Dr. Anne-Katrin Neyer**

University Erlangen-Nuremberg,  
and Center for Leading Innovation &  
Cooperation (CLIC) at HHL – Leipzig  
Graduate School of Management



Technische Universität München

**Friedrich-Alexander-Universität  
Erlangen-Nürnberg**



## Bibliography

### Service Innovation

- Bessant, J./Tidd, J. (2007): *Innovation and Entrepreneurship*, Wiley, West Sussex.
- Bessant, J./von Stamm, B. (2007): Is discontinuous innovation on your corporate radar? Twelve search strategies that could save your organisation, AIM Executive Briefing Note.
- Ernst, G. (2005): Integration von Produkt und Dienstleistung – Hybride Wertschöpfung, DLR-PT des BMBF, Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, Bonn, Februar 2005.
- Goes, J.B./Park, S.H. (1997): Interorganizational links and innovation: the case of hospital services, in: *Academy of Management Journal*, Vol. 40, S. 673–696.
- Hansen, M. T./Birkinshaw, J. (2007): The Innovation Value Chain, in: *Harvard Business Review*, June 2007, S. 120–130.
- Möslein, K. M./Kölling, M. (2007): Interaktive hybride Wertschöpfung als Innovationsstrategie, in: Streich, D./Wahl, D. (Hrsg.): *Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt*, Beiträge der Tagung des BMBF, Frankfurt, S. 195–202.
- Peter Pribilla Foundation (2008): *Leading Open Innovation: Encouraging Conversations about Service Innovation & Discontinuous Change*, München.
- Reichwald, R./Möslein, K. (1997): Innovationsstrategien und neue Geschäftsfelder von Dienstleistern – Den Wandel gestalten, in: Bullinger, H.-J. (Hrsg.): *Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert. Gestaltung des Wandels und Aufbruch in die Zukunft*, Stuttgart, S. 75–105.
- Schmutzer, T. (2007): Dienstleistung aus dem Labor, in: *Fraunhofer Magazin*, 1/2007.
- Thomke, S. (2002): *Experimentation matters*, Boston: Harvard Business School Press.

### Web links

- [www.innovation-lab.org](http://www.innovation-lab.org)  
[www.unternehmertum.de](http://www.unternehmertum.de)  
[www.managing-innovation.com](http://www.managing-innovation.com)  
[www.innovation-program.de](http://www.innovation-program.de)  
[www.serviceclicks.wordpress.com](http://www.serviceclicks.wordpress.com)  
[www.servlab.eu](http://www.servlab.eu)  
[www.seriousplay.com](http://www.seriousplay.com)  
[www.thesrii.orgvation.com](http://www.thesrii.orgvation.com)

### Service Engineering

- Baier, M. (2006): *Ermittlung der Ressourcen- und Kostenstruktur eines neuen Dienstleistungsproduktes*, Berlin.
- Bullinger, H. J./Schreiner P. (2006): *Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen*, in: Bullinger, H.J./Scheer, A.-W. (Hrsg.): *Service Engineering. Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen*, 2. Auflage, Heidelberg.
- Gill, C./Liestmann, V./Keith, H. (2004): Architektur zur Gestaltung des Entwicklungsobjektes Dienstleistung, in: Luczak, H./Reichwald, R./Spath D. (Hrsg.): *Service Engineering in Wissenschaft und Praxis: Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen*, Wiesbaden.

Reichwald, R./Goecke, R./Stein, S. (2000): *Dienstleistungs-engineering*, TCW, München.

Zahn, E./Spath, D./Scheer, A.-W. (Hrsg.) (2004): *Vom Kunden zur Dienstleistung : Methoden, Instrumente und Strategien zum Customer related Service Engineering*, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart.

### Service Individualization

- Burianeck, F./Ihl, C./Bonnemeier, S./Reichwald, R. (2007): Typologisierung hybrider Produkte, Arbeitspapier 01/2007 des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre – Information, Organisation und Management der Technischen Universität München, München.
- Drucker, P. F. (1998): The Discipline of Innovation, in: *Harvard Business Review*, Vol. 76 (1998), No. March, Volume 5, Issue 4, pp. 149–157.
- Füller, J./Rieder, B./Mühlbacher, H. (2003): An die Arbeit, lieber Kunde, in: *Harvard Businessmanager*, Nr. 8.
- Hansen, M. T./Birkinshaw, J. (2007): The Innovation Value Chain, in: *Harvard Business Review*, June 2007, pp. 120–130.
- Hauschildt, J. (1997): *Innovationsmanagement*, Vahlen, München.
- Kleinaltenkamp, M. (1997): Kundenintegration, in: *Wirtschaftswissenschaftliches Studium*, Jg. 26 (7).
- Lüthje, C. (2000): Kundenorientierung im Innovationsprozess – Eine Untersuchung der Kunden-Hersteller-Interaktion in Konsumgütermärkten, DUV, Wiesbaden.
- Piller, F. T. (2001): *Mass Customization*, 2. Aufl., Wiesbaden, Gabler 2001.
- Piller, F. T./Müller, M. (2003): Mass Customization und Kundenintegration: Neue Wege zu konsequenter und effizienter Kundenorientierung, in: *IM – Fachzeitschrift für Information Management & Consulting*, Oktober 2003.
- Piller, F. T./Stotko, C. (2003): Mass Customization und Kundenintegration, Düsseldorf, Symposium.
- Piller, F. T./Stotko, C. M. (2003): Mass Customization und Kundenintegration – Neue Wege zum innovativen Produkt, Düsseldorf.
- Piller, F. T. (2001): *Mass Customization*, 2. Aufl., Wiesbaden.
- Prahalad, C. K./Ramaswamy, V. (2000): Co-opting Customer Competence, in: *Harvard Business Review*, Jg. 78 (1).
- Reichwald, R./Piller, F. T. (2002): Customer Integration: Formen und Prinzipien einer Integration der Kunden in die unternehmerische Wertschöpfung, in: *Arbeitsberichte des Lehrstuhls für Allgemeine und Industrielle Betriebswirtschaftslehre*, Bd. 26, München.
- Reichwald, R./Piller, F. T. (2006): *Interaktive Wertschöpfung*, Wiesbaden. Online: [www.openinnovation.de](http://www.openinnovation.de)
- Toffler, A. (1970): *Future Shock*, New York.
- Toffler, A. (1980): *The Third Wave: the Classic Study of Tomorrow*, New York.
- von Hippel, E. (1998): Economics of Product Development by Users: the impact of „Sticky“ Local Information, in: *Management Science*, Volume 44 (1998) 5, S. 629–644.
- Walcher, D. (2007): *Der Kunde als Innovationspartner*, Wiesbaden.

**Web links**

www.cicero.de  
 www.selve.net  
 www.adidas.com/miadidas  
 www.spreadshirt.net  
 www.mass-customization.blogs.com  
 www.serviceclics.wordpress.com  
 www.ecommerce.typepad.com  
 www.configurator-database.com

**Service Standardization**

Die deutsche Normierungsstrategie (2004): Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Berlin.  
 Gaub, H. (2007): Normen und Standards für Dienstleistungen – Voraussetzungen für Transparenz und Wettbewerbsstärke, Innovationsforum „Sehnsucht nach Einfachheit“, Aachen, 21. November 2007.  
 Glos, M. (2007): Zusammenfassungen der Reden zu Innovationen und Marktfähigkeit durch Normierung, Europäische Konferenz, Herausgeber: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Berlin.  
 Gudergan, G./Hoeck, H. (2002): Dienstleistungs-Standards für globale Märkte, DIN-Fachbericht 116, Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e.V., S. 16 – 36, Berlin.  
 Hoeck, H./Gudergan, G. (2002): Fokusthema „Infrastrukturdienstleistungen“, DIN-Fachbericht 116, Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e.V., S. 102 – 116, Berlin.  
 Hübbers, M./Rühmann, N./Bömmels, Y. (2007): Status quo in der Dienstleistungsstandardisierung 2006: Ergebnisse der Expertenbefragung, Projekt Standard IS. Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V. an der RWTH Aachen.  
 Mörschel, I. (2002): Ein Referenzmodell zur Entwicklung von Dienstleistungs-Standards: Service Standards Engineering, DIN-Fachbericht 116, Herausgeber: DIN – Deutsches Institut für Normung e.V., S. 37–50, Berlin.  
 Schauerte, H. (2007): Zusammenfassungen der Reden zu Innovationen und Marktfähigkeit durch Normierung, Europäische Konferenz, Herausgeber: Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Berlin.  
 Scholz, H. (2008): Qualität für Bildungsdienstleistungen, DIN EN ISO 9001 für die allgemeine und berufliche Bildung, Herausgeber: DIN – Deutsches Institut für Normung e.V., S. 43, Berlin.  
 Schuh, G. (2007): Dienstleistungsstandards – Erfolg im Wettbewerb mit kundenindividuellen Lösungen, Innovationsforum „Sehnsucht nach Einfachheit“, Aachen, 21.11.2007.

**Web links**

www.anec.org, www.ansi.org, www.cen.eu  
 www.dienstleistungs-standards.de, www.din.de  
 www.ebn.din.de, www.fir.rwth-aachen.de  
 www.iso.org, www.standard-is.de  
 www.wssn.net

**Service in the Healthcare Sector**

Ernst, G. (2005): Integration von Produkt und Dienstleistung – Hybride Wertschöpfung, DLR-PT des BMBF, Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, Bonn, Februar 2005.  
 Field, M. J. (1996): Telemedicine: A guide to assessing telecommunications in health care, Washington, D.C.  
 Kömmler, A. (2007): Via Internet – Babywatch in der Charité – Live-Bilder helfen Eltern von Frühchen, die Zeit zwischen den Besuchen zu überbrücken, www.morgenpost.de/content/2007/01/27/ttt/879173.html, Datum: 15.1.2007.  
 Schultz, C. (2007): Innovationsmanagement im Gesundheitswesen: Welche Anforderungen stellen telemedizinische Innovationen?, Vortrag im Rahmen des IV. BMBF-Innovationsforums in Berlin am 7.12.2007.  
 Knebel, U./Leimeister, J. M. /Krcmar, H. (2007): Personal Mobile Sports Companion: Design and Evaluation of IT-supported Product-Service-Bundles in the Sports Industry, in: XVth European Conference on Information Systems (ECIS), St. Gallen.  
 Leimeister, J. M., Krcmar, H. (2006): Community Engineering – Systematischer Aufbau und Betrieb Virtueller Communities im Gesundheitswesen, in: Wirtschaftsinformatik, Ausgabe/Number: 6, Vol. 48 (2006), S./pp. 418–429.  
 Schultz, C. (2006): Management hochwertiger Dienstleistungen: Erfolgreiche Gestaltung von Kundenbeziehungen am Beispiel der Telemedizin, Wiesbaden.  
 Velamuri, V. K./Neyer, A.-K./Möslein, K. M. (2008): Hybrid Value Creation – A strategy to go beyond traditional product development? Paper to be presented at the 15th International Product Development Management Conference, Hamburg, 29.6 – 1.7.2008.

**Web links**

www.projekt-sprint.de/home  
 www.im-hc.de  
 www.tim.tu-berlin.de  
 www.charite.de  
 www.strokenet.de

**Service Innovation in Education and Research**

Birkinshaw, J./Hamel, G./Mol, M. (2005): Management Innovation, AIM Research Working Paper No. 21, July 2005.  
 Bradley, L./Gregson, G./King, Z./Pate, J./Möslein, K. M./Neely, A. (2004): The Challenge of Business-University Collaboration – Context, Content and Process, Summary Report from an AIM/SMI Management Research Forum, Advanced Institute of Management Research (AIM), London, May 2004.  
 Bundesregierung (2008): Aufstieg durch Bildung – Qualifizierungsinitiative der Bundesregierung, Berlin.  
 Chesbrough, H. (2003): Open Innovation – The new imperative for creating and profiting from technology, Boston: Harvard Business School Press.  
 Frank, A./Meyer-Guckel, V./Schneider, C. (2007): Innovationsfaktor Kooperation, Bericht des Stifterverbandes zur

Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Hochschulen, Stifterverband für die deutsche Wissenschaft.

Göschel, H. (2008): 110 Jahre Handelshochschule Leipzig Das Jubiläumsbuch, Leipzig.

Herrmann, W. A. (2006): Technische Universität München – Die Geschichte eines Wissenschaftsunternehmens, 2 Bände, Berlin.

Ivory, C./Miskell, P./Shipton, H./White, A./Möslein, K. M./Neely, A. (2006): UK Business Schools: Historical Contexts and Future Scenarios, Summary Report from an EBK/AIM Management Research Forum, October 2006.

Lambert, R. (2003): Lambert Review of Business-University Collaboration, HM Treasury, London, December 2003.

Meyer-Krahmer, F./Schmoch, U. (1998): Science-based technologies: university-industry interactions in four fields. *Research Policy*, 27(8), pp. 835–851.

Möslein, K. M. (2005): Der Markt für Managementwissen – Wissensgenerierung im Zusammenspiel von Wirtschaftswissenschaft und Wirtschaftspraxis, Wiesbaden.

Perkmann, M./Walsh, K. (2006): Relationship-based university-industry links and open innovation: towards a research agenda, AIM Research Working Paper No. 41, July 2006.

Reichwald, R. (2007): Technologieorientierte Betriebswirtschaftslehre in: Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Sonderheft 56/07, S. 112–139.

von Hippel, E. (2005): *Democratizing Innovation*, Cambridge: MIT Press.

#### Web links

[www.aimresearch.org](http://www.aimresearch.org), [www.bmbf.de/de/12042.php](http://www.bmbf.de/de/12042.php)  
[www.austauschprozesse.de](http://www.austauschprozesse.de)  
[www.hhl.de](http://www.hhl.de)  
[www.openschool.hhl.de](http://www.openschool.hhl.de),  
[www.high-tech-strategie.de](http://www.high-tech-strategie.de)  
[www.bmbf.de/de/1076.php](http://www.bmbf.de/de/1076.php),  
[www.hightech-strategie.de/de/250.php](http://www.hightech-strategie.de/de/250.php)  
[www.lambertreview.org.uk](http://www.lambertreview.org.uk),  
[www.bmbf.de/de/12156.php](http://www.bmbf.de/de/12156.php)  
[www.innovationprogram.de](http://www.innovationprogram.de)  
[www.tum.de](http://www.tum.de)  
[www.ias.tum.de](http://www.ias.tum.de)  
[www.unternehmertum.de](http://www.unternehmertum.de)  
[www.ideo.com](http://www.ideo.com)  
[www.innovation-europe.de](http://www.innovation-europe.de)  
[www.innocentive.com](http://www.innocentive.com)  
[www.ideacrossing.com](http://www.ideacrossing.com)

#### Service Markets

Anderson, C. (2007): *The Long Tail – der lange Schwanz. Nischenprodukte statt Massenmarkt – Das Geschäft der Zukunft*, München.

Leymann, F. (2008): *Cloud Computing*, Innovationsforum, Karlsruhe.

Luckner, S. (2008): *Prognosemärkte als Managementinstrument beim Dienstleistungsexport*, Innovationsforum, Karlsruhe.

Soukhoroukova, A./Spann, M. (2005): *Produktinnovation mit Informationsmärkten*, Doctoral Colloquium Wirtschaftsinformatik.

Soukhoroukova, A./Spann, M. (2006): *Informationsmärkte*, in: *Wirtschaftsinformatik* 48 (2006) 1, S. 61–64.

Terzidis, O. (2008): *Future SOA: Internet of Services*, SAP Research, Innovationsforum, Karlsruhe.

#### Web links

[www.hsx.com](http://www.hsx.com)  
[www.stoccer.de](http://www.stoccer.de)  
[www.theseus-programm.de/scenarios/en/texo](http://www.theseus-programm.de/scenarios/en/texo)  
[www.de.wikipedia.org/wiki/GEX](http://www.de.wikipedia.org/wiki/GEX)  
[www.cefs.de](http://www.cefs.de)  
[www.deutsche-boerse.de](http://www.deutsche-boerse.de)

#### Service Export

Frehse, J. (2002): *Internationale Dienstleistungskompetenzen – Erfolgsstrategien für die europäische Hotellerie*, Gabler, Wiesbaden.

Porter, M. E. (2000): *Wettbewerbsvorteile: Spitzenleistungen erreichen und behaupten*, Campus, Frankfurt a. M.

Porter, M. E. (1985): *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press, New York.

Holtbrügge, D./Holzmüller, H. H./v. Wangenheim, F. (2007): *Remote Services – Neue Formen der Internationalisierung von Dienstleistungen*, Wiesbaden.

Keller, N. V./Schumann, J. H./v. Wangenheim, F./Holzmüller, H. H. (2006): *Die betriebswirtschaftliche Seite von ferngesteuerten Dienstleistungen – ein Problemaufriss*, Working Paper Nr. 16 des Lehrstuhls für Marketing, Universität Dortmund, Dortmund.

Wunderlich, N. V./v. Wangenheim, F. (2007): *Die zukünftige Entwicklung von Remote Services in Deutschland – Ergebnisse einer Delphi-Studie*, in: Holtbrügge, D./Holzmüller, H.H./v. Wangenheim, F. (Hrsg.): *Remote Services – Neue Formen der Internationalisierung von Dienstleistungen*, Wiesbaden.

#### Web links

[www.3k-projekt.de](http://www.3k-projekt.de)  
[www.brandsgoeast.de](http://www.brandsgoeast.de)  
[www.dienstleistungsexport.de](http://www.dienstleistungsexport.de)











## Imprint

### ISBN

978-3-00-025683-7

### Publisher

CLIC – Center for Leading Innovation & Cooperation;  
HHL – Leipzig Graduate School of Management  
Jahnallee 59, D-04109 Leipzig, Germany  
www.clicresearch.de; www.hhl.de  
info@hhl.de

### Responsible for content:

Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c. Ralf Reichwald

### Editorial staff

Jessica Scheler  
Antje Sauerland  
Nicole Horbas  
Maria Geppert  
Jens Bracke  
Kay Hermann  
Angelika Bullinger  
Karl Rabes  
Rostislav Markov  
Marie Kroemke

### Layout/design concept

Steffen Kronberg  
Graduate designer  
E-Mail: steffenkronberg@mac.com

Heimrich & Hannot GmbH  
Bayrische Straße 18, D-01069 Dresden  
www.heimrich-hannot.de

### Printer

Gebr. Klingenberg Buchkunst Leipzig GmbH  
An der Hebemärchte 6,  
D-04316 Leipzig  
www.klingenberg-leipzig.de

### Photos/Photographic Material

Maria-Franziska Lühr  
Bildwerkdesign  
E-Mail: loehrmf@hotmail.com

www.fotolia.com  
www.photocase.de

Ulrich Zillmann

© Copyright: all rights reserved. No part of this brochure can be re-produced or distributed without written permission on the part of the editor. This particularly includes commercial duplication in copies, recording in electronic data banks and the copying onto CD-ROM.

