

Buchreihe Forum Dienstleistungsmanagement

Herausgeber: Manfred Bruhn und Karsten Hadwich

Das „Forum Dienstleistungsmanagement“ erscheint jährlich zu einem aktuellen Thema mit einer hohen Relevanz für Wissenschaft und Praxis und verfolgt die folgenden Ziele:

- Jeder Sammelband informiert umfassend über neue Erkenntnisse zu einem besonders relevanten Schwerpunktthema des Dienstleistungsmanagements.
- Es wird ein Einblick in die aktuelle wissenschaftliche Diskussion des Schwerpunktthemas gegeben.
- Gleichermaßen werden Impulse vermittelt für neue Erkenntnisse sowie Anregungen für die zukünftige Diskussion.
- Dies wird ergänzt durch Praxisbeispiele, in denen Dienstleistungsunternehmen ihre praktischen Erfahrungen mit innovativen Managementmethoden vorstellen.
- Der Literaturservice weist auf wichtige Veröffentlichungen zum Schwerpunkt hin.

Die Bände zum „Forum Dienstleistungsmanagement“ erscheinen im Springer Gabler Verlag, Wiesbaden (2000-2010 in der Herausgeberschaft von Manfred Bruhn und Bernd Stauss, seit 2011 in der Herausgeberschaft von Manfred Bruhn und Karsten Hadwich).

Bisher sind 665 Beiträge von 1.531 Autorinnen und Autoren (mehrfache Autorenschaft in verschiedenen Bänden mit eingerechnet) in den folgenden Sammelbänden erschienen:

- 2022 Smart Services
 - Band 1: Konzepte, Methoden, Prozesse
 - Band 2: Geschäftsmodelle, Erlösmodelle, Kooperationsmodelle
 - Band 3: Kundenperspektive, Mitarbeiterperspektive, Rechtsperspektive
- 2021 Künstliche Intelligenz im Dienstleistungsmanagement
 - Band 1: Geschäftsmodelle, Serviceinnovationen, Implementierung
 - Band 2: Einsatzfelder, Akzeptanz, Kundeninteraktionen
- 2020 Automatisierung und Personalisierung von Dienstleistungen
 - Band 1: Konzepte, Kundeninteraktionen, Geschäftsmodelle
 - Band 2: Methoden, Potenziale, Einsatzfelder
- 2019 Kooperative Dienstleistungen – Spannungsfelder zwischen Service Cooperation und Service Coepetition
- 2018 Service Business Development
 - Band 1: Strategien, Innovationen, Geschäftsmodelle
 - Band 2: Methoden, Erlösmodelle, Marketinginstrumente
- 2017 Dienstleistungen 4.0
 - Band 1: Konzepte, Methoden, Instrumente
 - Band 2: Geschäftsmodelle, Wertschöpfung, Transformation
- 2016 Servicetransformation – Entwicklung vom Produkthanbieter zum Dienstleistungsunternehmen
- 2015 Interaktive Wertschöpfung – Strategische Ausrichtung von Kundeninteraktionen, Geschäftsmodellen und sozialen Netzwerken
- 2014 Service Value als Werttreiber – Konzepte, Messung und Steuerung
- 2013 Dienstleistungsmanagement und Social Media – Potenziale, Strategien und Instrumente

- 2012 Customer Experience
- 2011 Dienstleistungsproduktivität
Band 1: Management, Prozessgestaltung, Kundenperspektive
Band 2: Innovationsentwicklung, Internationalität, Mitarbeiterperspektive
- 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

Seit dem Jahr 2016 wird die Buchreihe durch die Veranstaltung „Forum Dienstleistungsmanagement“ an den Universitäten Basel und Hohenheim ergänzt. Hier greifen Wissenschaftler und Praktiker das aktuelle Thema in Vorträgen und Podiumsdiskussionen auf. Die Website zur Veranstaltung findet sich unter www.forum-dlm.ch.

Interessierte Autoren aus Wissenschaft und Praxis können sich gerne an einen der Herausgeber Manfred Bruhn (manfred.bruhn@unibas.ch) oder Karsten Hadwich (karsten.hadwich@uni-hohenheim.de) wenden.