

Innovative Dienstleistungen

Professionelle

Dienstleistungsentwicklung

- Einführung in das Thema -

Dr. Gerhard Ernst,
Vortrag auf dem Workshop „Service Engineering – Professionelle
Dienstleistungsentwicklung“
Am 7. Dezember 2004
bei der RAG Bildung GmbH, Essen

Ansprechpartner:
DLR-PT des BMBF
Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen
Mail: Gerhard.Ernst@DLR.DE
Weitere Infos: <http://www.DL2100.de>

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	3
DER ENTSTEHUNGSZYKLUS	3
DER MARKTZYKLUS	4
FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG IM MARKTZYKLUS	4
DIE PHASE NACH DER FÖRDERUNG	5
ZIELSETZUNG: AUSBILDUNG SERVICE ENGINEERING	6
AUSBLICK	6
LITERATUR ZUM VORTRAG	6
AUSGEWÄHLTE LITERATUR ZUM THEMA „SERVICE ENGINEERING“ AUS VORHABEN DES SCHWERPUNKTES „INNOVATIVE DIENSTLEISTUNGEN“	8

Einleitung

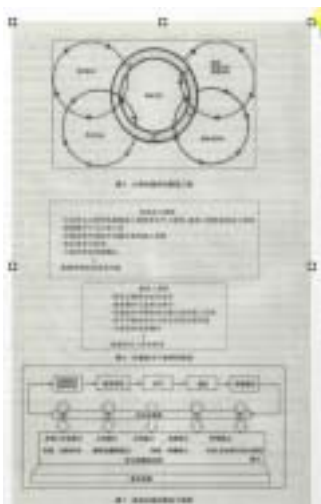
Der Stand von Forschung und Entwicklung und die Weiterentwicklung von Forschung und Entwicklung sind nur dann zu begreifen und zu bewerten, wenn sie im historischen Entwicklungsprozess gesehen werden. Deshalb gestatten Sie mir, mit einem kurzen historischen Abriss der Entwicklung der Forschung zum Service Engineering in Deutschland zu beginnen, um darauf aufbauend unsere weiteren Ziele darzustellen.

Es gibt im Rahmen der Forschungsförderung unterschiedliche Lebenszyklusphasen von Förderprogrammen oder Programmteilen. Staudt, Hafkesbrink und Treichel (1989) unterschieden den Beobachtungszyklus (keine klare Definition der Zielsetzung, eher unsystematisches Monitoring), den Entstehungszyklus (Definition der Forschungsfelder und Formulierung einer Bekanntmachung) und den „Marktzyklus“, d.h. die eigentliche Durchführungsphase eines Programms, in der das Angebot der Forschungsförderung auf den gesellschaftlichen (Forschungs)bedarf trifft. In Analogie zur Neukonzeption der Forschungsförderung 1998 können wir die Verwertungsphase als 4. Phase des Lebenszyklus eines Forschungsprogramms anschliessen.

Der Entstehungszyklus

Begegnet bin ich dem Begriff „Service Engineering“ im Sinne des systematischen Entwickelns von Dienstleistungen mit Hilfe von Instrumenten und Tools zum erstenmal im Rahmen der Prioritären Erstmaßnahme „Marktführerschaft durch Leistungsbündelung und kundenorientiertes Service Engineering“, der „PEM 7“. Ich habe damals fest gehofft, dass wenigstens die dort beteiligten Wissenschaftler und Praktiker wussten, was Service Engineering ist; denn ich wusste es nicht. Auf unserer ersten Dienstleistungstagung

1995 (Bullinger, 1995) tauchte der Begriff überhaupt nicht auf und auf unserer 2. Tagung im Jahr 1996 sprach Herr Bullinger in seinem Vortrag im Rahmen seines Einführungsvortrages zum erstenmal von der „Frage nach der marktgerechten Entwicklung von Dienstleistungsinnovationen (Service-Engineering) als zentralem Handlungs- und Gestaltungsfeld der Zukunft“ (Bullinger, 1997, S. 36).



1998 waren Forschung und Praxis schon deutlich weiter. Auf der 3. Tagung sprach Rohit Ramaswamy als – ausländischer – Redner über „Keeping Customer for Life – Designing Services that Delight Customers“ (Ramaswamy, 1999), aber in dem gut besuchten Forum „Service Engineering und Service Design“ zeigte die deutsche Forschung zum erstenmal, welche deutlichen Fortschritte gemacht wurden. Der DIN-Fachbericht Nr. 75 (1998) mit dem Titel „Service Engineering: Entwicklungsbegleitende Normung (EBN) für Dienstleistungen“ und das Sonderheft der Zeitschrift „Information Management“ machten das Potenzial und die Fortschritte deutlich. Ein kleiner Scherz am Rande: Es gab ein Sonderheft der DIN-Nachrichten für den chinesischen Markt. Schwerpunkt war: Service Engineering (DIN, 2000), leider kann ich die Originalzitation nicht darstellen..

Der Marktzyklus

Aufbauend auf Ergebnissen des Entstehungszyklus wurde im September 1998 die Bekanntmachung „Service Engineering und Service Design“ veröffentlicht (Der Text ist unter WWW.DL2100.DE veröffentlicht). Diese Bekanntmachung beinhaltet die Gegenstandsbereiche:

- Definition, Beschreibung und Gestaltung von Schnittstellen zu anderen Unternehmensprozessen (z.B. strategische Planung, Marketing, Kundenmanagement, Personal- und Organisationsentwicklung),
- Entwicklung und Erprobung von Werkzeugen im Sinne eines „Computer Aided Service Engineering“,
- Verknüpfung von Vorgehensmodellen und Rollenkonzepten (z.B. Qualifizierungs- und Coachingkonzepte, Teamabläufe usw.), deren Beschreibung und Erprobung, Entwicklung und Erprobung neuartiger Gestaltungskonzepte und -werkzeuge für Dienstleistungen aus Sicht von Design, Ergonomie und Kundenerwartung,
- Integration des Service Engineering und Service-Design in komplexe - auch technologische und produktionsorientierte – Innovationsprozesse,
- Erarbeitung notwendiger Qualifikations- und Qualifizierungskonzepte im Rahmen des Einsatzes von Service Engineering und Service-Design,
- Erarbeitung von neuen Ansätzen für Normierung und Standardisierung, Handlungsempfehlungen für nationale und internationale Normierungs- und Standardisierungsorganisationen

Mit der Veröffentlichung der Bekanntmachung begann der Marktzyklus im Rahmen der Entwicklung des Service Engineering.

Forschung und Entwicklung im Marktzyklus

Auf die im September 1998 herausgegebene Bekanntmachung "Service Engineering und Service Design" gingen bis März 1999 insgesamt 77 Projektskizzen beim Projektträger im DLR "Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen" ein. Im Rahmen des Auswahlprozesses, an dem neben dem BMBF und dem PT auch ein Beratungsgremium aus Wissenschaft und Wirtschaft beteiligt war, wurden 18 Projektideen für eine Förderung vorgesehen. Somit waren 23 % der eingereichten Projektskizzen letztendlich erfolgreich.

Ich möchte keine Bilanzierung der Ergebnisse vornehmen. Eine Zwischenbilanz mit einem positiven Gesamturteil hat der Projektträger 2003 (Ernst, Schmied, Rinke, 2003) vorgestellt, eine Schlussbilanz ist in Arbeit. Doch nur einige Hinweise: Die Foren zum „Service Engineering“ auf unserer 4. und 5. Dienstleistungstagung waren ein Renner (Kreibich, Oertel, 2004). Die National Science Foundation (2002) der USA zog „nach“ und veröffentlichte ebenso eine Bekanntmachung zum Service Engineering. Die Bedeutung des Themas zeigt auch, dass allein in den Jahren 2003 und 2004 vier Herausgeberbände bei den deutschen Verlagen Springer und Gabler erschienen sind (Bullinger und Scheer, 2003; Spath und Zahn, 2003; Scheer und



Spath, 2004; Luczak, Reichwald, Spath, 2004), neben den 73 weiteren Publikationen aus unseren Vorhaben in diesen beiden Jahren.

Uns stehen heute eine ganze Reihe von Methoden, Verfahren und Werkzeugen zum Service Engineering zur Verfügung. Wir haben die ersten Schritte zum computergestützten Service Engineering gemacht und wir haben eine Reihe von erfahrenen Wissenschaftlern zum Thema herangebildet. Wir haben es ebenso geschafft, das Thema „Service Engineering“ in die Betriebe zu bringen. Gemessen am Stand 1998 hat Forschung und Praxis in Deutschland eine gute Position aufgebaut, die es zu stärken und zu erweitern gilt. Der Vortrag von Professor Zangemeister wird uns hier ein Beispiel geben, welche Ansätze in der Praxis möglich sind.

Ergebnisse Zwischenbilanz

	vor 2003 Erreichung	1997-2000 Erreichung	Bewertung	Erwartung
Berufshilfe	11	8	gut	gut
Verfahrensentwicklung	2	7	schlecht	Ziel erreicht
allgemeine industrielle Verfahrensentwicklung	8	7	schlecht	Ziel erreicht
Standardisierung	1	1	schlecht	Ziel erreicht
Verankerung in der Ausbildung	2	0	schlecht	schlecht
auf gesellschaftliche Innovationen orientierte Aktivitäten				
Projekte	1	4	schlecht	Ziel erreicht
Service Engineering	0	0	schlecht	Ziel erreicht
DRG, Deutsche	1	2	schlecht	Ziel erreicht
Family Management	1	0	schlecht	Ziel erreicht
Produktions- Dienstleistungen	2	2	schlecht	Ziel erreicht
Service Engineering	2	2	schlecht	Ziel erreicht
Spezialleistungen	2	4	schlecht	Ziel erreicht
Verfahrensentwicklung	1	0	schlecht	schlecht

Unsere Zwischenbilanzierung von 2003 ergab allerdings einige Schwachstellen. Eine davon war die Verankerung in der Ausbildung. Wir gingen damals davon aus, dass die negative Einschätzung sich in den folgenden Jahren umkehren könnte. Insbesondere da Service Engineering zum Thema von Lehrveranstaltungen bzw. zu einem Teil der akademischen Ausbildung geworden war. Vorreiter war der Lehrstuhl für Allgemeine und industrielle Betriebswirtschaftslehre der TU München, 2003 wurden auch bei fast allen mit Projekten beteiligten Universitäten entsprechende Lehrveranstaltungen angeboten. Darüber hinaus hatten inzwischen auch weitere (Fach-)Hochschulen das Thema aufgenommen. Auch die Aktivitäten des Forschungsinstitutes für Rationalisierung e.V. in Aachen, das mit dem Bundesinstitut für Berufliche Bildung (BIBB) die Anfang 2003 in einen Diskussionsprozess um das Berufsbild des 'Service Engineer' eingetreten war, deuteten auf eine positive Entwicklung hin.

Die Verwertungsphase

Die spezifische Forschungsförderung zum Service Engineering läuft in diesen Wochen aus. Es wird auch keine Neuaufgabe geben; denn inzwischen geht es nicht mehr um allgemeine Methoden des Service Engineering, sondern um Spezialprobleme des Service Engineerings im Export oder des Service Engineering in den Finanzdienstleistungen. Das heute vorgestellte Vorhaben CASET ist z.B. im Finanzdienstleistungssektor erprobt worden.

Service Engineering ist inzwischen nicht mehr allein das Entwickeln von Dienstleistungen, sondern eine Querschnittsaufgabe für Wissenschaft und Wirtschaft, und es ist eine Chance, neue Beschäftigungsfelder zu entwickeln. Service Engineering knüpft ja nicht nur in der Bezeichnung an den „Ingenieur“ an, sondern in der Anfangszeit wurde sogar an Stelle der „systematischen“ von der „ingenieurmäßigen Entwicklung“ gesprochen, so stark ist die Verbindung zwischen dem ingenieurmäßigen Vorgehen und dem systematischen Vorgehen. Damit wird auch deutlich, dass es hier ein Gebiet gibt, das für die deutschen Ingenieure ein „Einfallstor“ in die Dienstleistungswirtschaft bietet.

Ich weiß nicht, ob Service Engineering ein Thema der Innovationsoffensive - ich liebe die Offensive, Initiative klingt immer so zurückhaltend – des Bundeskanzlers sein wird, Anne-Sophie Tombeil wird darüber berichten, aber ich weiß, dass ohne die Forschung zum Service Engineering das Impulsfeld „Dienstleistungen“ ein ganzes Stück ärmer wäre.

Zielsetzung: Ausbildung Service Engineering

Ich hatte oben schon angedeutet, dass es nicht mehr Ziel der Forschungsförderung ist, Service Engineering in der Breite voranzutreiben, sondern Service Engineering soll in den Teilfeldern verankert werden. Damit kommen wir aber auch zurück zur alten Zielsetzung, die mit Forschung und Entwicklung allein nur schwer zu lösen war, nämlich der Einbindung des Service Engineering in die Aus-, Weiter- und Fortbildung auf allen Stufen und allen Formen. Natürlich haben die Vorhaben Qualifizierungsbausteine entwickelt, natürlich haben über 40 Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler im Zusammenhang mit den Vorhaben ihre akademische Qualifizierung erreicht, aber dies ist nicht ausreichend.

Zwar haben sich gegenüber 2003 immer mehr Lehrstühle das Service Engineering auf die Fahnen geschrieben. Darunter gehören auch Lehrstühle, die sehr stark von Ingenieuren geprägt werden (z.B. in Aachen und Leipzig. Von dort wird Professor Fähnrich berichten, der dem Thema „Service Engineering“ von der ersten Stunde an verbunden ist). Es ist aber noch immer nicht gelungen, einen Lehrstuhl speziell zum Service Engineering zu schaffen. Angesichts der Unzahl der Lehrstühle für Konstruktion und verwandten Fragen ein Armutszeugnis.

Wir haben entgegen unseren optimistischen Annahmen von 2003 das Thema noch nicht in die „nicht-akademische“ Ausbildung getragen. Ähnlich wie das moderne Konstruieren erfordert auch das Service Engineering Ausbildung und Ausbildungselemente auf allen Ebenen des Bildungssystems.

Harald Keith, der diese Veranstaltung an entscheidenden Stellen auf den Weg gebracht hat, gab schon in seiner Begrüßung den Hinweis, dass diese Workshopserie sich den Qualifikationsmöglichkeiten im Rahmen des Service Engineering widmen wird. Für den Projektträger ist solch eine Form der Verwertung von Projektergebnissen und die Kooperation mit den verschiedenen Partnern Neuland. Ich bin wirklich gespannt, ob wir mit Ihnen und diesem Instrument unser gesetztes Ziel erreichen können.

Ausblick

Diese Veranstaltung wird im Gegensatz zu vielen Veranstaltungen nicht vom BMBF finanziert, sondern hier haben sich drei Organisationen zusammengefunden, die in Eigenverantwortung, Eigenregie und Eigenfinanzierung diese Workshopreihe übernommen haben. Deshalb möchte ich allen drei Veranstaltern danken. Der RAG Bildung, als einem großen, nicht akademischen Bildungsträger, dem VDI Technologiezentrum als einem wichtigen Interessenvertreter der deutschen Ingenieure und dem Forschungsinstitut für Rationalisierung, das sich das Thema der Ausbildung im Rahmen des Service Engineering auf die Fahnen geschrieben hat. Danken möchte ich auch den Referenten und Referentinnen, die sehr kurzfristig zugesagt haben. Ihnen, liebe Teilnehmer und Teilnehmerinnen, werde ich erst danken, wenn wir nach dem 3. Forum zu tragfähigen Perspektiven zur Ausbildung im Service Engineering gekommen sind. Denn Sie sind hier in einer richtigen „Werkstatt: ab der 2. Veranstaltung wird es darauf ankommen, gemeinsam Modelle für zukünftige Qualifizierungsschritte zu erarbeiten. Ich wünsche Ihnen heute aber schon Freude bei der Veranstaltung und dass sie einiges an neuen Erfahrungen mit nach Hause nehmen können.

Literatur zum Vortrag

Bullinger, Hans-Jörg (Hg.): Dienstleistung der Zukunft, Gabler Verlag, Wiesbaden (1995)

Bullinger, Hans-Jörg (Hg.): Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert-Gestaltung des Wandels und Aufbruch in die Zukunft, Schaeffer Poeschel, Stuttgart (1997)

Bullinger, Hans-Jörg (Hg.): Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung, Gabler Verlag, Wiesbaden (1999)

Bullinger, Hans-Jörg; Scheer, August-Wilhelm (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen., Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)

DIN e.V.: Service Engineering: Entwicklungsbegleitende Normung (EBN) für Dienstleistungen, DIN Fachbericht 75, Beuth Verlag GmbH, Berlin (1998)

DIN e.V., Deutsche Normung, Nr. 7, 2000

Ernst, Gerhard; Schmied, Martin W.; Rinke, Siegfried: Innovative Dienstleistungen: Zwischenbilanz im Schwerpunkt Service Engineering, in: Risch, Wolfram; Wadewitz, Marion (Hg.) : Entwicklungen von Dienstleistungen mit kommunalem Know-how am Beispiel der Wasserwirtschaft, Chemnitz 2001

Kreibich, Rolf; Oertel, Britta (Hg.): Erfolg mit Dienstleistungen – Innovationen, Märkte, Kunden, Arbeit, Schäfer-Poeschel Verlag, Stuttgart (2004)

Luczak, Holger; Reichwald, Ralf; Spath, Dieter (Hg.): Service Engineering in der Praxis, Gabler Verlag, Wiesbaden (2004)

National Science Foundation (Ed.): Exploratory Research on Engineering the Service Sector (ESS), Programm Announcement; NSF 02-029 (2002)

Ramaswamy, Rohit: Keeping Customer for Life – Designing Services that Delight Customers; in: Bullinger, Hans-Jörg (Hg.): Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung, Gabler Verlag, Wiesbaden, S. 26-40 (1999)

Scheer, August-Wilhelm; Spath, Dieter (Hg.): Computer Aided Service Engineering – Informationssysteme in der Dienstleistungsentwicklung, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2004)

Spath, Dieter; Zahn, Erich (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)

Staudt, E.; Hafkesbrink, J.; Treichel, H.-R. (Hg.): Perspektiven der Evaluation im Programm Arbeit und Technik des Bundesministers für Forschung und Technologie, Berichte aus der angewandten Innovationsforschung No. 67, Eigenverlag, Bochum (1989)

Ausgewählte Literatur zum Thema „Service Engineering“ aus Vorhaben des Schwerpunktes „Innovative Dienstleistungen“

Stand: 13.11.2004

- Aurich, J.C.; Fuchs, C., Jenne, F.: Vorgehensmodell zur Entwicklung produktbegleitender Dienstleistungen, in: Kreibich, R.; Oertel, B. (Hg.): Erfolg mit Dienstleistungen, Schäffer-Poeschel Verlag, Stuttgart, S. 375-384 (2004)
- Aurich, J.C.; Fuchs, C., Barbian, P.: Vorgehensmethodik zur Konzeption eines Phasenmodells zur Serviceproduktentwicklung., Zeitschrift für wirtschaftliche Fabrikplanung ZWF 98, Nr. 7/8, S. 367-370. (2003)
- Barbian, P.; Fuchs, C., Aurich, J.C.; Jenne, F.: Projektmanagement zur effizienten Service-Produktentwicklung, Service Today Heft 6, S. 27-31 (2002)
- Becker, Jörg; Neumann, Stefan: Referenzmodelle für Workflow-Applikationen in technischen Dienstleistungen, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 619-646, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Berens, N.; Heymann, G.: Das ProServ-Projekt, Computer & Automation 10/2002, S. 22-24. (2002)
- Bildungswerk der Schsischen Wirtschaft e.V., : Service-Design in kleinen Teams, Chemnitz (2002)
- Böhmann, Tilo; Krcmar, Helmut.: Modulare Servicearchitekturen, In: Bullinger H.-J.; Scheer, A.W. (Eds.), Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen. Heidelberg: Springer. (2002)
- Bonau, Hugo; Kuster, Johannes, Sander, Bernhard: Konzeption und operative Konfiguration von Systemdienstleistungen der Instandhaltung, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.213-248 (2004)
- Böttcher, Martin; Meyer, Kyrrill: IT-basierte Dienstleistungen, in: Klaus-Peter Fähnrich, Christian van Husen, Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis, Kurzstudie zum Co-Design von Software und Services in deutschen Unternehmen, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, 2004, S.10-20 (2004)
- Bscheid, W.; Stanik, Martin, Schwengels, C.: Dienstleistungsentwicklung für neue dynamische Märkte-PLAN.NET research, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. und Zahn, E. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistungen: Fallstudien zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen (2002)
- Bscheid, Wolfgang; Lienhard, Patrice, Stanik, Martin; Schwengels, Christian: Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung im Unternehmensnetzwerk - PLAN.Net media GmbH, In: Zahn, E.; Spath, D.; Scheer, A.-W. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung - Methoden, Instrumente und Strategien zum Customer Related Service Engineering, S. 226-254, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2004)
- Bullinger, Hans-Jörg; Meiren, Thomas: Service Engineering - Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen, in: Bruhn, M.; Meffert, H. (Hg.): Handbuch des Dienstleistungsmanagement: Von der strategischen Konzeption zur praktischen Umsetzung, S. 149-175, Gabler Verlag, Wiesbaden (2001)
- Bullinger, Hans-Jörg; Fähnrich, Klaus-Peter, Meiren, Thomas: Service Engineering - methodological development of new service products, International Journal of Production Economics, Elsevier science, Vol. 85; P. 275-287 (2003)
- Bullinger, Hans-Jörg; Scheer, August-Wilhelm: Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen,, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Bullinger, Hans-Jörg; Schreiner, Peter: Service Engineering: Ein Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 51-82, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Bullinger, Hans-Jörg: Financial Service Engineering- Bankprodukte systematisch entwickeln, in: Bullinger, H.-J. (Hg.): Financial Service Engineering. Aktuelle Handlungsfelder und Lösungen, Stuttgart: FhG-IAO (2002)
- Bullinger, Hans-Jörg; Scheer, August-Wilhelm, Zahn, Erich: Vom Kunden zur Dienstleistung - Fallstudien zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in Deutschland, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2002)
- Bullinger, Hans-Jörg: Entwicklung innovativer Dienstleistungen, in: Bullinger, H.-J. (Hg.): Dienstleistungen-Innovation für Wachstum und Beschäftigung, S. 49-68, Gabler Verlag, Wiesbaden (1999)
- Bullinger, Hans-Jörg; Brettreich-Teichmann, Werner, Wiedmann, Gudrun: Design neuer Dienstleistungen: Herausforderungen für das Service-Management, Office Management, Heft 6, S. 9-15 (1997)
- Bullinger, Hans-Jörg; Fähnrich, Klaus-Peter, Groh, Gudrun; Meiren, Thomas: Die Entwicklung der Dienstleistung zum Produkt, Computerworld, Heft 51, S. 7-11 (1997)
- Corsten, Hans; Gössingner, Ralf: Gestaltungsdimensionen von Dienstleistungen. Schriften zur Produktionswirtschaft Nr. 56. Lehrstuhl für Produktionswirtschaft, Universität Kaiserslautern., (2003)
- Corsten, André; Liestmann, Volker: Ansatzpunkte eines IT-basierten Informationsmodell für das Service Engineering, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.161-182 (2004)
- Dieckhoff, Klaus: Dienstleistungen systematisch Entwickeln, In: RKW-Magazin, Nr. 2, RKW-Magazin, Nr. 2 (2002)

- DIN e.V., : Service Engineering: Entwicklungsbegleitende Normung (EBN) für Dienstleistungen, DIN Fachbericht 75, Beuth Verlag GmbH, Berlin (1998)
- Endres, Werner; Freitag, Mike, Meiren, Thomas: Entwicklung und Implementierung von Dienstleistungen bei der AUDI AG, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.249-266 (2004)
- Ernst, Gerhard; Rinke, Siegfried, Schmied, Martin W.: Innovative Dienstleistungen - Zwischenbilanz im Schwerpunkt Service Engineering (unter Mitarbeit von E. Hüttemann, I. Kopp, R. Sarkar und K. Zühlke-Robinet), In: Wolfram Risch (Hrsg.): Gewinnen durch Service Engineering und Service Design-Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: Schriftenreihe ATB, S. 7-24 (2003)
- Fährnich, Klaus-Peter: Service Engineering - Perspektiven einer noch jungen Fachdisziplin, Information Management & Consulting, Heft 13, S. 37-39 (1998)
- Fährnich, Klaus-Peter: Technologiemanagement für die Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft, in: Luczak, H. (Hg.): Kooperation und Arbeit in vernetzten Welten, ergonomia verlag, Stuttgart, S. 111-117 (2003)
- Fährnich, Klaus-Peter; Optiz, Marc: Service Engineering- Entwicklungspfad und Bild einer jungen Disziplin, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 83-116, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Fährnich, Klaus-Peter; Ganz, Walter, Meiren, Thomas: State of the art in service engineering and management, in: Harris, D. (Ed.): Proceedings of the 10th International conference on Human-Computer-Interaction, Vol 3.: Cognitive, Social and Ergonomic Aspects, Mahwah/NJ, Erlbaum, P. 961-965 (2003)
- Fährnich, Klaus-Peter; Meiren, Thomas: Service Engineering, Offene Systeme, Bd. 7, S. 145-151 (1998)
- Freitag, Mike: Schnittstellenmanagement bei der Organisation der Dienstleistungsentwicklung, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.95-122 (2004)
- Fritz, Elke; Eschenberg, Ann-Kristin: Service-Engineering, In: Wissensnutzung in Klein- und Mittelbetrieben - Gestaltung, Optimierung und technische Unterstützung wissensbasierter Geschäftsprozesse, hrsg. Von Alfred Bergrath u.a. Köln, Bachem S. 63-77 (2004)
- Fuchs, C; Gu, Z., Barbian, P; Jenne, F.: Wissensbasierte strategische Serviceproduktplanung,, Service Today, Nr. 6, S. 14-18 (2003)
- Gehlhaar, U.; Meyer, S., Vossen, I.: Persönliche Schutzausrüstung - Neue Marktanforderungen als Chance, In: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W.; Zahn, E. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung - Fallstudien zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in dtsh. Unternehmen, ,Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, S. 32-37 (2002)
- Gill, Christian: Service Engineering als Fachdisziplin / Mehr als Entwicklung von technischen Dienstleistungsprozessen / aus: Unternehmen der Zukunft, Aachen (2003)
- Gill, Christian; Liestmann, Volker, Keith, Harald: Architektur zur Gestaltung des Entwicklungsobjekts Dienstleistung, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.39-60 (2004)
- Gill, Christian: Service Engineering: Die zielgerichtete Entwicklung von wettbewerbsfähigen Dienstleistungen, (2001)
- Glauner, Christoph; Korte, Sabine: Ingenieur-Dienstleistungen, Zukünftige Technologien Nr. 47, Eigenverlag, Düsseldorf (2003)
- Goecke, Robert; Stein, Susanne: Marktführerschaft durch Leistungsbündelung und kundenorientiertes Service Engineering, Information Management & Consulting, Heft 13, (1998)
- Goecke, Robert; Stein, Susanne: Service Engineering als Herausforderung für das 21. Jahrhundert, Office Management, Mai (1998)
- Grabow et al., Günther: Umsetzung von Service Engineering bei Océ, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.299-324 (2004)
- Hearn, A.; Schreiner, Peter, Vossen, I.: Erfolg durch Service-Partnerschaften mit dem Kunden, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W.; Zahn, E. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung; Fallstudien zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, S. 62-67, IRB Verlag, Stuttgart (2002)
- Heizmann, Sven; Meyer, Sebastian, Opitz, Marc: Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in einem mittelständischen Unternehmen - Bilger Schwenk GmbH und Co. KG, In: Zahn, E.; Spath, D.;Scheer, A.-W. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung - Methoden, Instrumente und Strategien zum Customer Related Service Engineering, S. 197-225,Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2004)
- Henning, Klaus; Pfeifer, Tilo: Dienstleistungsprozesse kundenorientiert gestalten, Aachener Reihe Mensch und Henning, K.; Frank, S.: Kunden besser bedienen, QZ - Qualität und Zuverlässigkeit. München: Carl Hanser Verlag, Herrmann, Katja; Klein, Ralf, The, Tek-Seng: Computer Aided Service Engineering Tool - Ein Rahmenkonzept für das IT-gestützte Service Engineering, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 647-676, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Hoffrichter, Matthias: Ein Vorgehensmodell zur systematischen Entwicklung innovativer Dienstleistungen, DIN-Mitteilungen, Bd. 77, S. 888-894 (1998)
- Hofmann, H.; Klein, L., Meiren, Thomas: Vorgehensmodelle für das Service-Engineering, Information Management &

Consulting, Heft 13, S. 20-25 (1998)

Höß, O.: CASET - Werkzeugunterstützung für die Entwicklung von Finanzdienstleistungen, in: Bullinger, H.-J. (Hg.): Financial Service Engineering. Aktuelle Handlungsfelder und Lösungen, Stuttgart: FhG-IAO (2002)

Hüls, Reinhold; Köhler, Kathrin: Komplexe Dienstleistungen im Rahmen von PPP-Modellen - Der individuelle Zuschnitt des Partnerschaftsmodells ist Grundlage für den Erfolg, In: W. Risch (Hrsg.): Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: ATB-Schriftenreihe, S. 111-127 (2003)

Junginger, M.; Loser, K.-U., Hoschke, A.; Krcmar, H.: Kooperationsunterstützung und Werkzeuge für die Dienstleistungsentwicklung: Die pro-services Workbench, In: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.W. (Eds.), Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Heidelberg: Springer (2002)

Kaiser, Stephan: Mit Dienstleistungen expandieren - von der Idee bis zur Realisierung., In: W. Risch (Hrsg.): Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: ATB-Schriftenreihe, S. 77-84 (2003)

Keith, Harald; Liestmann, Volker: An Empirical Study of New Service Development in Germany, Japan and USA -Skills for the Development of Services, In: Human Factors in Organisational Design and Management VII7, Proceeding of the Seventh International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management held in Aachen, October 2003, S. 249-254 (2003)

Keith, Harald; H., Dirlenbach: Kreativität zahlt sich aus! Integration des Service Engineering als qualifizierte Unternehmensfunktion, In: Unternehmen der Zukunft. FIR+IAW-Zeitschrift für Organisation und Arbeit in Produktion und Dienstleistung. Aachen 1/2003, S. 8f (2003)

Keith, Harald; Liestmann, Volker, Groten, Claudia: Allgemeine Relevanz und Bedeutung des Service Engineering: Ergebnisse aus quantitativen und qualitativen Vorstudien, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Edition Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.5-38 (2004)

Keith, Harald; Groten, Claudia: Rollenkonzepte als moderne Instrumente für das Personalmanagement in Dienstleistungsentwicklungsprojekten, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Edition Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.61-94 (2004)

Klein, Christoph; Zürn, Andreas: Einsatz von Prozessmodulen im Service Engineering - Praxisbeispiel und Problemfelder, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 721-740, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)

Klein, R.; Pfitzner, J., Schneider, K.: Entwicklung und Gestaltung innovativer Finanzdienstleistungen - Die e-Service Bank, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.W.; Zahn, E. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung, Stuttgart 2002, S. 38-42 Komischke, Karsten; Risch, Mandy: Chancen beim Dienstleistungsexport kommunaler Unternehmen - Rechtliche Aspekte und Sachst. und Thüringen, In: W. Risch (Hrsg.): Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: ATB-Schriftenreihe, S. 53-61 (2003)

Lienhard, Patrice: Aufbau einer empirischen Untersuchung zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S. 15-36 (2003)

Lienhard, Patrice; Meyer, Sebastian, Stanik, Martin: Strategisches Dienstleistungsmanagement - Integration von Kunde, Kompetenz und Strategie, Industrie Management, Vol. 19, S. 36-39 (2003)

Lienhard, P.; Meyer, S., Stanik, M.: Strategisches Dienstleistungsmanagement,, in: Industriemanagement , 4/2003, S.36-39 (2003)

Lienhard, Patrice; Opitz, M.: Dienstleistungs Kompetenzen stärken durch Learning History, Industriemanagement, Nr. 3, S. 53-56 (2003)

Lienhard, Patrice: Empirische Ergebnisse zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S. 179-193 (2003)

Liestmann, Volker: Service Engineering. Von der Idee zum Produkt, Hg.: FIR Aachen, FIR+IAW Praxis Edition Bd. 2; Aachen (2001)

Liestmann, Volker; et al., : Systematische Entwicklung von Dienstleistungen eines Fremdinstandhalters, Technischer Vertrieb, Heft 2, S. 52-54 (1999)

Liestmann, Volker; Gill, Christian, Schmitt, Irene: Service Engineering ist mehr als die Entwicklung von Dienstleistungen, In: Service Werkstatt "Service entwickeln - Service gestalten", Fachhochschule Köln, S. 13 - 15 Liestmann, Volker: Dienstleistungsentwicklung durch Service Engineering: Von der Idee zum Produkt, Aachen (2002)

Luczak, Holger; Liestmann, Volker, Gill, Christian: Service Engineering industrieller Dienstleistungen (In: Bullinger, Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen.), Springer-Verlag Berlin Heidelberg Luczak, Holger; Reichwald, Ralf, Spath, Dieter: Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Edition Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2004 (2004)

Luczak, Holger; Liestmann, Volker, Gill, Christian: Service Engineering industrieller Dienstleistungen, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 443-466, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)

Luczak, Holger; Gill, Christian, Schmitz, Beate: Architektur für das Service Engineering zur Entwicklung von technischen

- Dienstleistungen, In: 50 Jahre FIR, Springer, S. 115 - 133 (2003)
- Luczak, Holger: Internationale Studie zur Dienstleistungsentwicklung in Unternehmen., FIR+IAW-Praxisedition Bd.9, Forschungsinstitut für Rationalisierung e.V., Bd. 9, Aachen (2003)
- Luczak, Holger; Kuster, Johannes, Gill, Christian: Architecture for service engineering - the design and development of industrial service work, In: Khalid, H.M., Lim, T.Y., and Lee, N.K. (Editors), Proceedings of SEAMEC, Kuching Lux, Boris: Integriertes Mitarbeiterportal und flexibler Workflow: Biolitec AG, n: Wissensnutzung in Klein- und Mittelbetrieben - Gestaltung, Optimierung und technische Unterstützung wissensbasierter Geschäftsprozesse, hrsg. Von Alfred Bergrath u.a. Köln, Bachem S. 195-204 (2004)
- Mager, Birgit; Scholven, Karen-Gullvi: Service Werkstatt: Service entwickeln Service gestalten, Eigenverlag, Köln (2003)
- Meiren, Thomas: Service Engineering: Systematic Development of new Services, in: Werther, W. ; Takala, J.; Sumanth, D.J. (Ed.): Productivity and Quality Management, Bradford, MCB Press, S. 329-343 (1999)
- Meiren, Thomas; Barth, Tilmann: Service Engineering im Unternehmen umsetzen - Leitfaden für die Entwicklung von Dienstleistungen, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2002)
- Meiren, Thomas: Organisation der Dienstleistungsentwicklung, in: Meiren, T.; Liestmann, V. (Hg.): Service Engineering in der Praxis, IRB Verlag, Stuttgart (2002)
- Meyer, S.: Kundenorientierung in deutschen Unternehmen im Überblick, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S.61-86 (2003)
- Meyer, S.; Stanik, Martin: Dienstleistungsentwicklungsmanagement-Dienstleistungen systematisch kunden- und kompetenzorientiert entwickeln., wissenschaftsmanagement, Heft 8, S. 5 (2002)
- Meyer et al., Jörg: Entwurf eines Innovationsmanagements zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.267-298 (2004)
- Nägele, Rainer; Vossen, Ilga: Erfolgsfaktor kundenorientiertes Service Engineering - Fallstudienresultate, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 443-466, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Nüttgens, Markus; Heckmann, M., Luzius, M.J.: Service Engineering Rahmenkonzept, Information Management & Consulting, Heft 13, S. 14-19 (1998)
- Nüttgens, Markus: Methoden und Referenzmodelle für Dienstleistungen am Beispiel des Öffentlichen Sektors, DIN-Mitteilungen, Bd. 77, S. 903-907 (1998)
- o.V., : Service Engineering - Systematische und kundenorientierte Entwicklung von Dienstleistungen, verv. Tagungsbericht des Fachforums v. 27.7.98 (1998)
- o.V., : Dienstleistungsinformation, Eigenverlag (1998)
- o.V., : Service Engineering: Qualifizierung und Kompetenzentwicklung, Eigenverlag (1998)
- o.V., : Service Engineering in der Architektur- und Baubranche, verv. Manuskript, München (1998)
- o.V., : Service-Engineering im Informations- und Kommunikationsmanagement am Beispiel der elektr. Geldbörse, Eigenverlag (1998)
- o.V., : Service Engineering in der Investitionsgüterindustrie, Eigenverlag (1998)
- o.V., : Kundenorientierte Bündelung von Mobilitätsdienstleistungen in virtuellen Unternehmensstrukturen, Eigenverlag, Oberursel, (1998)
- o.V., : Assessment zum Service-Engineering, Eigenverlag (1998)
- Opitz, M.: Der Kunde als Co-Designer der Dienstleistung: Durch Kundenintegration die Qualität neuer Dienstleistungen erhöhen, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S.97-118 (2003)
- Opitz, M.; Schwengels, C.: Organisation des Service engineering und Lernprozesse bei der Dienstleistungsentwicklung, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S.120-135 (2003)
- Opitz, Marc: Service Engineering für IT-basierte Dienstleistungen, in: Klaus-Peter Fähnrich, Christian van Husen, Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis, Kurzstudie zum Co-Design von Software und Services in deutschen Unternehmen, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, 2004, S.36-50 (2004)
- Opitz, M.; Lienhard, P., Rau, Joachim: Erfolg mit 'Learning History'. Der Einsatz im Service Engineering, New Management, 71, S. 62-66 (2002)
- Pavlovic, Jani: Service Engineering - Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit von KMU durch Bündelung von Dienstleistungen, in: Gersten, K. (Hg.): Arbeit und Technik in den neuen Bundesländern, Wirtschaftsverlag NW, Bremerhaven, S. 243-252 (1999)
- Pfeifer, Tilo; Lorenzi, Peter: Von den Lippen ablesen - Antizipation der Kundenforderungen im Service-Engineering., In: Qualität und Zuverlässigkeit, 46. Jg. (2001) Nr. 8, S.1018-1019 (2001)
- Pfeifer, T.; Russack, Th.: Prozessorientierte Optimierung von Serviceleistungen, Industrie Management 17 Bd. 2, S. 9 – 13 (2001)
- Pritzkow, Thomas: Entwicklung neuer Dienstleistungen zur Stärkung der regionalen Marktposition, In: W. Risch (Hrsg.):

- Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: ATB-Schriftenreihe, S. 85-96 (2003)
- Ramaswamy, Rohit: Keeping Customer for Life - Designing Services that delight Customers, in: Bullinger, H.-J. (Hg.): Dienstleistungen-Innovation für Wachstum und Beschäftigung, S. 26-40, Gabler Verlag, Wiesbaden (1999)
- Rau, Joachim; Lienhard, Patrice, Opitz, Marc; Schreiner, Peter: Entwicklung kundenorientierter Dienstleistungen und organisatorische Implementierung des Dienstleistungsprozesses - RWTÜV Systems GmbH, In: Zahn, E.; Spath, D.; Scheer, A.-W. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung - Methoden, Instrumente und Strategien zum Customer Related Service Engineering, S. 256-283, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2004)
- Rau, J.; Lienhard, Patrice, Opitz, M.; Schreiner, Peter: Der Kunde als Co-Pilot . Service Engineering Instrumentarium zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung, Qualität und Zuverlässigkeit, Bd. 48, S. 789-793 (2003)
- Rau, J.; Lienhard, P., Opitz, M.: Prototypische Entwicklung der Dienstleistung TÜV CERT Excellence Audit, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W.; Zahn, E. (Hg.): Vom Kunden zur Dienstleistung: Fallstudien zur kundenorientierten Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, S. 43-48, IRB Verlag, Stuttgart (2002)
- Rau, J.; Lienhard, Patrice, Opitz, M.: Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung: Wie ein technischer Dienstleister sich am Kunden orientiert, Zeitschrift für die gesamte Wertschöpfungskette Automobilwirtschaft (2003)
- Reppahn, Thomas: Service Engineering bei einem Logistikdienstleister am Beispiel einer Outsourcing und Logistikprojekts, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 761-773, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Ringer, Heiner; Schaller, Christian, Seifert, Sascha: Service Excellence bei Michael Huber München- Wandel zum innovativen, industriellen Dienstleistungsunternehmen der Druckfarbenindustrie, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.325-366 Risch, Wolfram; Wadewitz, Marion: Entwicklung von Dienstleistungen mit kommunalem Know-How am Beispiel der Wasserwirtschaft, Eigenverlag ATB Chemnitz (2002)
- Risch, Wolfram; Thiel, Uta, Trommer, Rene: Lern- und Wissensmanagement zur Unterstützung von Service Engineering und Service Design, In: W. Risch (Hrsg.): Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft. Chemnitz: ATB-Schriftenreihe, S. 167-184 (2003)
- Risch, Wolfram: Gewinnen durch Service Engineering und Service Design - Ergebnisse für Unternehmen der Wasserwirtschaft, Chemnitz: ATB-Schriftenreihe (2003)
- Sallaba, G.; Gröpke, S., Dengler, T.: Fabrikplanung im Fokus der Dienstleistungsforschung - Ergebnisse des Verbundforschungsvorhabens "Dienstleistungs-Produkte für Planungs-Teams zur Tertiärisierung der Fabrikplanung" (ProTT), In: Zeitschrift für wirtschaftlichen Fabrikbetrieb (ZWF), 4/2004, S. 178-183. (2004)
- Schaller, Christian; Rackensperger, Daniel, Reichwald, Ralf: Innovationsmanagement von Dienstleistungen, Industrie Management, Vol. 19, S. 56-59 (2003)
- Schaller et al, Christian: Innovationsmanagement von Dienstleistungen - ein ganzheitlicher Ansatz, in: Holger Luczak, Ralf Reichwald, Dieter Spath, Service Engineering in Wissenschaft und Praxis, Die ganzheitliche Entwicklung von Dienstleistungen, Gabler Editional Wissenschaft, Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlag GmbH, Wiesbaden 2004, S.123-160 (2004)
- Scheer, August-Wilhelm; Griebel, Oliver, Klein, Ralf: Modellbasiertes Dienstleistungsmanagement, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 19 - 50, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Scheer, August-Wilhelm; Herrmann, K., Klein, R.: Modellgestütztes Service Engineering: Entwicklung und Design neuer Dienstleistungen, in: Bruhn, M.; Stauss, B. (Hg.): Dienstleistungsinnovationen: Jahrbuch Dienstleistungsmanagement 2004, Wiesbaden, S. 97-125 (2004)
- Scheer, August-Wilhelm; Klein, Ralf, Schneider, Kristof: Service Engineering -Vorgehensmodelle und Softwareunterstützung, Industriemanagement, Heft 4, S. 15-18 (2003)
- Scheer, A.-W.; Klein, R., Schneider, K.: Service Engineering – Vorgehensmodelle und Software-unterstützung, Industrie Management 19 (2003) Nr. 4, S. 26-30 (2003)
- Scheer, August-Wilhelm: Service Engineering, Information Management & Consulting, (1998)
- Scheer, August-Wilhelm; Spath, Dieter: Computer Aided Service Engineering - Informationssysteme in der Dienstleistungsentwicklung, Springer, Berlin (2004)
- Scheer, August-Wilhelm; Griebel, Oliver, Klein, R.: Produkt- und Prozessmodellierung, Industrie Management, Zeitschrift für industrielle Geschäftsprozesse, 18,1, S. 26-30. (2002)
- Scheer, A.-W.; Griebel, O., Klein, R.: Produktmodelle für ganzheitliche Problemlösungen – eine Methodik zur integrierten Darstellung von Sach- und Dienstleistungen., Luczak, H. (Hrsg.): Betriebliche Tertiärisierung - Der ganzheitliche Wandel vom Produktionsbetrieb zum dienstleistenden Problemlöser, Wiesbaden (2004).
- Schneider, Kristof; Wagner, Daniel, Behrens, Hermann: Vorgehensmodelle zum Service Engineering, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 117-143, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, New York (2003)
- Schreiner, Peter: Dienstleistungen systematisch entwickeln - ein Ansatz zur methodischen Gestaltung, Industrie Management Bd. 19, S. 75-77 (2003)
- Schreiner, Peter; The, T.-S.: Entwicklung einer Kooperationsplattform für Service Engineering, Informatik Spektrum (23), 12, S. 376-377. (2000)

- Schreiner, Peter; The, T.-S.: Erfolgsfaktoren für eine Kooperationsplattform zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen, Informatik Spektrum (24), 1, S.25-26 (2001)
- Schreiner, Peter; Klein, Barbara, Seemann, : Die Dienstleistungen im Griff - Erfolgreich gründen mit System: Service Engineering für Existenzgründer, FHIstitut für Arbeitswirtschaft und Organisation, Stuttgart (2001)
- Schreiner, Peter: Die Interaktion mit dem Nachfrager: Service Engineering für kundenorientierte Prozesse, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, Schreiner, Peter: Vorteile durch Dienstleistungen, Produktion, Heft 27 (2002)
- Schreiner, Peter; Nägele, R.: Methodische Gestaltung kundenorientierter Dienstleistungen, IM Fachzeitschrift für Information management, 17, S. 72-76 (2002)
- Schreiner, Peter: Dienstleistungen systematisch entwickeln- Ein Ansatz zur methodischen Gestaltung, Industrie Management, Heft 19, S. 75-77 (2003)
- Schröder, Sabine: Service mit System, In: Kontakt, Heft 1, TÜV Rheinland/ Berlin- Brandenburg, Köln (2002)
- Schwengels, C.: Systematische Entwicklung von Dienstleistungen, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S.37-50 (2003)
- Spath, Dieter; Zahn, Erich: Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen Vom Kunden zur Dienstleistung - Ergebnisse einer empirischen Studie, Springer Verlag, Berlin , (2003)
- Stanik, Martin: Full-Service Leistungen, Wissenschaftsmanagement, 8, S. 34-35 (2002)
- Stanik, M.: Full-Service - Ein Beispiel für eine kundenorientierte Full-Service Strategie, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S. 157-178 (2003)
- Stanik, Martin; Meyer, S.: Erfolg mit dem Kunden - die gestiegene Bedeutung der Kundenorientierung, in: Mager, B. und Scholven, K.-G. (Hg.): Service Werkstatt, Köln (2003)
- Stanik, M.: Customer Related Service Engineering - Ein ganzheitlicher Ansatz zur Umsetzung der Kundenorientierung, in: Spath, D.; Zahn, E. (Hg.): Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen, Stuttgart, Springer, S. 87-96 (2003)
- Stanik, Martin: Größe und Individualität dank Kooperation, IHK Magazin Wirtschaft, Heft 1 (2002)
- Stein, Susanne; Meiren, Thomas: Assessment Verfahren zur Entwicklung von Dienstleistungen, Information Management & Consulting, 13, S. 40-45 (1998)
- Stein, Susanne; Goecke, Robert: Service Engineering und Service Design, in: Bullinger, H.-J. (Hg.): Dienstleistungen - Innovation für Wachstum und Beschäftigung, S. 583-591, Gabler Verlag, Wiesbaden (1999)
- Stein, Susanne; Goecke, Robert: Herausforderung der systematischen Entwicklung und kundenorientierten Bündelung von Dienstleistungen, DIN-Mitteilungen, Bd. 77, S. 895-901 (1998)
- Tiensch, R.; Heintz, M., Saßmannshausen, A.: Qualifizierung und berufliche Kompetenzentwicklung im Service Engineering, Information Management & Consulting, Heft 13, S. 52-56 (1998)
- van Husen, Christian: Herausforderungen und Lösungsansätze für das Co-Design, in: Klaus-Peter Fähnrich, Christian van Husen, Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis, Kurzstudie zum Co-Design von Software und Services in deutschen Unternehmen, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, 2004, S.51-58 (2004)
- van Husen, Christian: Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen als Problemstellung, in: Klaus-Peter Fähnrich, Christian van Husen, Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis, Kurzstudie zum Co-Design von Software und Services in deutschen Unternehmen, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart, 2004, S.21-27 (2004)
- Zacharias, A.: Function Deployment im Kreditkartengeschäft - Anwendung, Nutzen und Grenzen der Methode bei der Entwicklung von Komponenten in der Finanzdienstleistung, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-w. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Springer Verlag, Berlin, S. 647-675 (2003)
- Zahn, Erich; Spath, Dieter, Scheer, August-Wilhelm: Vom Kunden zur Dienstleistung - Methoden, Instrumente und Strategien zum Customer Related Service Engineering, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart (2004)
- Zahn, Erich; Stanik, Martin: Integrierte Entwicklung von Dienstleistungen und Netzwerken- Dienstleistungskooperationen als strategischer Erfolgsfaktor, in: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hg.): Service Engineering- Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, S. 309-328, Springer Verlag, Berlin (2003)