

6. Jahrestagung der Wissenschaftlichen Kommission Dienstleistungsmanagement des Verbands der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft e.V.

9.-10. September 2021

Universität Rostock
Hörsaalgebäude (Haus 8)
Arno-Esch Hörsaal I
Ulmenstraße 69
18057 Rostock

Prof. Dr. Martin Gersch / Prof. Dr. Nancy Wunderlich:

Abstracts



7. Rostocker Dienstleistungstagung 2021

Institut für BWL, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät

09. und 10. September 2021, Universität Rostock

Veranstaltungsprogramm

Eine Übersicht aller Sessions/Sitzungen dieser Veranstaltung.

Bitte wählen Sie einen **Ort** oder ein **Datum** aus, um nur die betreffenden Sitzungen anzuzeigen. Wählen Sie eine Sitzung aus, um zur Detailanzeige zu gelangen.

 AutorInnen

Sitzungsübersicht

Sitzung

WK-DLM 1

Zeit: **Donnerstag, 09.09.2021: 14:00 - 15:30**

Chair der Sitzung: **Martin Gersch**

Ort: **Arno-Esch-Hörsaal I**

Ulmenstr. 69, Haus 8 (Hörsaalgebäude), 57 Plätze

Präsentationen

14:00 - 14:30

Measuring the Effect of Digitalization Efforts on Bank Performance

Johannes Kriebel, Jörn Debener

WWU Münster, Deutschland

There is an ongoing debate on whether and under which circumstances digitalization investments can increase the financial performance of firms (IT profitability paradox). This is particularly relevant for banks as a highly technology-intensive industry. The debate to date suffers from a lack of structured reported information on digitalization investments. As our main contribution, we suggest new measures of digitalization investments and related digital capabilities by applying text mining methods to exploit unstructured information from banks' annual reports. We confirm the measure for digitalization investments by showing that it explains a substitution of personnel expenses with non-personnel expenses within banks and, in addition, banks' IT patenting activity. In line with the literature on the business value of digital technologies, sole investments in digital technologies do not increase performance but banks need to possess digital capabilities to increase bank performance.

 DT2021Kriebel-Measuring the Effect of Digitalization Efforts on Bank Performance-105-2020-03-24_23-02.pdf

14:30 - 15:00

Uncovering Data and Process-Related Privacy Risks in Retail Logistics: The Case of Last Mile Delivery

David Woisetschläger¹, **Christof Backhaus**², **Markus Blut**²

¹TU Braunschweig, Deutschland; ²Aston University, UK

Car manufacturers like Daimler, and Volkswagen have started pilot studies testing in-car delivery in cooperation with logistics providers such as DHL and online retailers such as Amazon (Amazon 2018). On this background, the paper investigates consumer perceptions of in-car delivery services. Results of a qualitative pre-study and a representative field study show negative effects of the privacy concerns on perceived behavioral control. While key benefits of the service such as increased level of comfort, independence, and secure storage positively influence perceived usefulness, the effect of perceived behavioral control on intention to use exceed the effect of usefulness. The study points at the importance of the differentiation of different facets of privacy concerns in the context of an innovative last mile delivery service and provides implications for measures devoted to the reduction of these concerns.

 DT2021Woisetschläger-Uncovering Data and Process-Related Privacy Risks-107-2020-03-26_14-57.pdf

15:00 - 15:30

Taktische Kündigungen in vertraglichen Dienstleistungsbeziehungen: Wenn Kunden kündigen, ohne zu gehen

Mona Hagebölling, Dr. Barbara Seegebarth, Prof. Dr. David M. Woisetschläger

TU Braunschweig, Deutschland

Aufgrund der zielgruppenspezifischen Preispolitik von Dienstleistungsanbietern erhalten einige Kundengruppen, wie z.B. Neukunden, bessere Vertragsbedingungen als bestehende Kunden. Bestandskunden nehmen dies wahr, erhalten selbst aber keine Vorteile für ihre Loyalität. Sie reagieren mit einer "taktischen" Kündigung, um so bessere Vertragsbedingungen von ihrem derzeitigen Anbieter zu erhalten, ohne jedoch die Absicht zu haben, den Anbieter zu wechseln. Diese Studie untersucht das Phänomen der taktischen Kündigung unter Berücksichtigung von vier verschiedenen Quellen für Preisvergleiche: Neukunden, andere Bestandskunden beim gleichen Anbieter, Kunden von anderen Anbietern und intertemporale Vergleiche. Die Auswirkungen dieser Preisvergleiche werden in einer Feldstudie mit 1.069 Konsumenten in der Telekommunikationsbranche getestet. Die Ergebnisse zeigen, dass Preisvergleiche insbesondere zwischen Bestandskunden und Neukunden der stärkste Prädiktor für die wahrgenommene Preisfairness sind. Darüber hinaus haben die Preisreferenzpunkte einen signifikanten negativen Einfluss auf die Wertschätzung sowie die moralische Verpflichtung und einen positiven auf die subjektiven Normen, die wiederum Determinanten der taktischen Kündigungsentention darstellen.

 DT2021Hagebölling-Taktische Kündigungen in vertraglichen Dienstleistungsbeziehungen-110-2020-03-31_09-48.pdf

7. Rostocker Dienstleistungstagung 2021

Institut für BWL, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät

09. und 10. September 2021, Universität Rostock

Veranstaltungsprogramm

Eine Übersicht aller Sessions/Sitzungen dieser Veranstaltung.

Bitte wählen Sie einen **Ort** oder ein **Datum** aus, um nur die betreffenden Sitzungen anzuzeigen. Wählen Sie eine Sitzung aus, um zur Detailanzeige zu gelangen.

 **AutorInnen**

Sitzungsübersicht

Sitzung

WK-DLM 2

Zeit: Donnerstag, 09.09.2021: 16:00 - 17:30

Chair der Sitzung: Martin Gersch

Ort: Arno-Esch-Hörsaal I

Ulmenstr. 69, Haus 8 (Hörsaalgebäude), 57 Plätze

Präsentationen

16:00 - 16:30

EMPLOYEE INSPIRATION: CONCEPTUALIZATION AND IDENTIFICATION OF DRIVERS

Kathrin Neumüller², Kristina Kleinlercher², Heiner Evanschitzky¹, Thomas Rudolph²

¹University of Manchester, Vereinigtes Königreich; ²University of St.Gallen, Schweiz


 DT2021Neumüller-EMPLOYEE INSPIRATION-104-2020-03-23_11-23.pdf

16:30 - 17:00

Deflected by the Tin Foil Hat? Word-of-Mouth, Conspiracy Beliefs, and the Adoption of Public Health Apps

Tobias Krämer¹, Welf Weiger², Simon Trang², Manuel Trenz²

¹Universität Koblenz-Landau, Deutschland; ²Universität Göttingen, Deutschland


 DT2021Krämer-Deflected by the Tin Foil Hat Word-of-Mouth, Conspiracy Beliefs, and the Adoption-127-2021-03-26.pdf

17:00 - 17:30

Digital technology in healthcare – An integrated theoretical framework and application to artificial intelligence for surgeries

Tanja Sophie Gesk¹, Johannes Wichmann¹, Michael Leyer^{1,2}

¹Universität Rostock, Deutschland; ²Queensland University of Technology, Australien

 DT2021GesK-Digital technology in healthcare – An integrated theoretical framework and application-124-2021-03-.pdf

7. Rostocker Dienstleistungstagung 2021

Institut für BWL, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät

09. und 10. September 2021, Universität Rostock

Veranstaltungsprogramm

Eine Übersicht aller Sessions/Sitzungen dieser Veranstaltung.

Bitte wählen Sie einen **Ort** oder ein **Datum** aus, um nur die betreffenden Sitzungen anzuzeigen. Wählen Sie eine Sitzung aus, um zur Detailanzeige zu gelangen.

 **AutorInnen**

Sitzungsübersicht

Sitzung

WK-DLM 3

Zeit: Freitag, 10.09.2021: 9:30 - 10:30

Chair der Sitzung: Nancy Wunderlich

Ort: Arno-Esch-Hörsaal I

Ulmenstr. 69, Haus 8 (Hörsaalgebäude), 57 Plätze


Präsentationen

9:30 - 10:00

A systematic literature review of service research on refugees

Jörg Finsterwalder, Ilayaraja Subramanian

University of Canterbury, Neuseeland

 DT2021Finsterwalder-A systematic literature review of service research-100-2020-02-14_03-24.pdf

10:00 - 10:30

Contagious Frontline Employees: The Effect of Frontline Employee Empowerment on Online Customer Reviews

Marc Linzmajer, Benjamin Klink, Andreas Hauschke, Thomas Rudolph

Universität St. Gallen (HSG), Schweiz

 DT2021Linzmajer-Contagious Frontline Employees-136-2021-03-31_18-23.pdf

7. Rostocker Dienstleistungstagung 2021

Institut für BWL, Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Fakultät

09. und 10. September 2021, Universität Rostock

Veranstaltungsprogramm

Eine Übersicht aller Sessions/Sitzungen dieser Veranstaltung.

Bitte wählen Sie einen **Ort** oder ein **Datum** aus, um nur die betreffenden Sitzungen anzuzeigen. Wählen Sie eine Sitzung aus, um zur Detailanzeige zu gelangen.

 AutorInnen

Sitzungsübersicht

Sitzung

WK-DLM 4

Zeit: Freitag, 10.09.2021: 11:00 - 12:30

Chair der Sitzung: Nancy Wunderlich

Ort: Arno-Esch-Hörsaal I

Ulmenstr. 69, Haus 8 (Hörsaalgebäude), 57 Plätze

Präsentationen

11:00 - 11:30

Hochschulmarketing als Dienstleistung(smarketing) - eine ultraökonomische Analyse

Otto Altenburger


Universität Wien, Österreich

Hochschulmarketing ist per definitionem Dienstleistungsmarketing. Dienstleistungsmarketing ist ein inzwischen etablierter Gegenstand betriebswirtschaftlichen Bemühens. Inwieweit sind die einschlägigen Konzepte auf Hochschulen anwendbar? Inwieweit sind sie anwendbar auf Unternehmen, an die Hochschulen Marketingaktivitäten auslagern? Die Frage stellt sich analog für das Marketing von Unternehmen oder anderen Institutionen AN Hochschulen.

Marketing kann weiter interpretiert werden als klassisch ökonomisch. Der seit langem eingeführte Begriff Makromarketing (mit Auswirkungen auf die gesellschaftliche Umwelt und umgekehrt) läßt sich laut Löbner zu einem Marketing-Ökosystem erweitern (einschließlich Auswirkungen auf die natürliche Umwelt und umgekehrt). Kann man dieses Konzept auf das Hochschulmarketing anwenden?

Da es um Dienstleistungen geht, liegt es nahe, auf die im letzten Jahrzehnt veröffentlichten Überlegungen zum sog. Service-Ökosystem zurückzugreifen; der Begriff Service wird dabei allerdings weiter als üblich verstanden. Lassen sich diese Überlegungen für das Hochschulmarketing fruchtbar machen?

Der Beitrag möchte die aufgeworfenen Fragen beantworten und damit die wissenschaftliche Durchdringung des Hochschulmarketings aus der Dienstleistungsperspektive fördern.

 DT2021Altenburger-Hochschulmarketing als Dienstleistung-119-2020-09-10_17-50.pdf

11:30 - 12:00

Vertrauen in KI-basierte Radiologie – Erste stakeholder-differenzierende Erkenntnisse durch eine explorative Konsultationsstudie

Martin Gersch¹, Christian Meske¹, Enrico Bunde¹, Nader Aldoj², Marc Dewey²

¹FU Berlin, Deutschland; ²Charité - Universitätsmedizin Berlin

Auf Anwendungen der Künstlichen Intelligenz basierende Software („KI-Tools“) versprechen auch im Bereich Radiologie große Verbesserungsmöglichkeiten. Es gibt bisher jedoch kaum empirisch gesicherte Erkenntnisse, wann die verschiedenen Stakeholder entlang von KI-unterstützten Analyse- und Behandlungsprozessen bereit sind, entsprechende Anwendungen in Anspruch zu nehmen. Der Beitrag bietet erste explorative Ergebnisse aus einer Stakeholder-Konsultation, die in einem Delphi-Format mit 25 Beteiligten aus fünf Stakeholder Gruppen über drei Runden durchgeführt wurde. Handlungsleitend waren hierbei u.a. die folgenden Forschungsfragen: Welche (unterschiedlichen) Vorbehalte haben relevante Stakeholder gegenüber KI-basierter medizinischer Entscheidungsunterstützung am Beispiel der Radiologie und welche Ausgestaltungsoptionen können das notwendige Vertrauen verbessern?

 DT2021Gersch-Vertrauen in KI-basierte Radiologie – Erste stakeholder-differenzierende Erkenntnisse durch eine .pdf


12:00 - 12:30

Mobilitätshubs für Berlin: Die Entwicklung tragfähiger Geschäftssystem-Optionen für Service-Innovationen in lokalen Ökosystemen aus Sicht des ÖPNV

Martin Gersch¹, Michael Bartnik², Gina Genseler¹, Anja Leopold²

¹FU Berlin, Deutschland; ²Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

Im Frühjahr 2019 eröffneten die „Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)“ die erste sog. „Jelbi-Station (Mobilitätshub)“ in Berlin. Leistungen verschiedener Mobilitäts- und Serviceanbieter werden an ausgewählten Frequenzstandorten verfügbar und sind über die neue Jelbi-App buchbar. Die BVG versteht ihre Rolle als „Integrator“, der auf Grundlage einer Baukastenstrategie lokale Ökosysteme orchestriert. Auch Behörden und Ministerien haben ein großes Interesse an der Entwicklung von Service-Innovationen im Mobilitätsbereich. Bisher realisiert die BVG das Projekt als so genannte F&E-Partnerschaften, bei denen jeder Partner für den Entwicklungszeitraum seine eigenen Kosten trägt. Zukünftig ist es das Ziel, ökonomisch nachhaltige Rahmenbedingungen zu gestalten, die die unterschiedlichen Kosten- und Nutzenpositionen der beteiligten Partner berücksichtigen und gegebenenfalls auch skalierbar sind. Das Forschungsdesign orientiert sich am etablierten Format des Design Science Research (DSR) und adressiert folgende Forschungsfrage: „Wie können Mobilitätshubs als lokale Ökosysteme ausgestaltet werden, um eine mittel- bis langfristige Realisierung durch einen Anbieter des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zu ermöglichen?“

 DT2021Gersch-Mobilitätshubs für Berlin-115-2020-04-27_12-02.pdf