



Programm

Donnerstag, 15. September 2016

- 11.00 Uhr Registration (R 324)
- 12.15 Uhr Welcome (R 323)
- 12.30 Uhr Keynote Speech: „Führung von Mitarbeitern mit Kundenkontakt“**
Prof. Dr. Friedemann W. Nerdinger, Universität Rostock
- 13.30 Uhr Break
- 14.00 - 15.45 Uhr Parallel Sessions

1A: Section Service Management R 134 Session Chair: Martin Benkenstein	1B: Banken und Finanzdienstleistungen R 025	1C: Innovationsprozesse in Dienstleistungsunternehmen R 022	1D: Wertschöpfung bei Kunden R 021
Service-Systeme und Service-Ökosysteme aus systemtheoretischer Sicht Helge Löbler (Universität Leipzig)	Das Wachstum von Sozialbanken in Deutschland Nikolas Höhnke (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> <i>Florian Kaposty</i>	Immer schneller, immer mehr – Effekte beschleunigender Führung auf Innovation und Stresserleben der Mitarbeiter in Dienstleistungsorganisationen Alexander Pundt (Universität Mannheim) <i>Discussant:</i> <i>Michael Leyer</i>	Individual Process Logic (IPL) – Understanding value formation on an individual level Christan Launspach (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> <i>Severine Peche</i>
Erfolgsfaktoren bei der Entwicklung neuer industrieller Dienstleistungen vs. neuer physischer Produkte – eine Metaregression Lukas Esser (Universität Ulm)	Do All New Brooms Sweep Clean? Evidence for Outside Bank Appointments Inge Nehring, Andrea Schertler (Leuphana Universität Lüneburg), Thomas Kick (Deutsche Bundesbank) <i>Discussant:</i> <i>Susanne Homölle</i>		Measuring Engagement in Customer Participation Katharina-Maria Fonferek, Michael Kleinaltenkamp (Freie Universität Berlin) <i>Discussant:</i> <i>Jennifer Lerch</i>



15.45 Uhr Break and Poster Presentation

16.15 - 18.00 Uhr Parallel Sessions

2A: Section Service Management R 134 Session Chair: Martin Benkenstein	2B: Banken und Finanzdienstleistungen R 025	2C: Innovationsprozesse in Dienstleistungsunternehmen R 022	2D: Wertschöpfung bei Kunden R 021
Customers' reactions to employees' humour use in service encounters Michael Kleinaltenkamp (Freie Universität Berlin), Christine Mathies, Tung Moi Chiew, Paul Patterson (University of New South Wales)	Explaining the Loss Given Default of Leasing Contracts - Evidence from German SMEs Florian Kaposty, Matthias Löderbusch (University of Muenster) <i>Discussant:</i> <i>Nikolas Höhnke</i>	IT-Unterstützung für Dienstleistungs-innovationsprozesse: Eine explorative Analyse am Beispiel von industrienahen Dienstleistungen Erdem Galipoglu, Jens Pöppelbuß (Universität Bremen) <i>Discussant:</i> <i>Florian Bär</i>	Wertrelevante kundenseitige Aktivitäten bei Gruppendienstleistungen: Konzeptionelle Grundlagen und explorative Befunde am Beispiel von Online-Spielen Severine Peche (Universität Duisburg-Essen) <i>Discussant:</i> <i>Katharina-Maria Fonferek</i>
Impacts of the interpersonal relationship on interactive patient citizenship and dysfunctional behaviors: An empirical analysis in the nursing context Gertrud Schmitz, Jennifer Lerch (Universität Duisburg-Essen), Marion Büttgen (Universität Hohenheim), Zelal Ates (University of Liège)	Depositors' Perception and Processing of Risk Information – An Exploratory Study Kathrin Jordan (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> <i>Alexander Pundt</i>	Knowledge Management in volatile and temporary Organizations Andreas Korger (Angesagt GmbH) <i>Discussant:</i> <i>Andrea Zasada</i>	Perceived Value in Use of Customer Solutions: Conceptualization and Explorative Findings in the Context of Electric Mobility Jennifer Lerch (Universität Duisburg-Essen) <i>Discussant:</i> <i>Christian Launspach</i>

19.30 Uhr Conference Dinner (CarLo615, Stadthafen)



Freitag, 16. September 2016

9.00 - 10.45 Uhr Parallel Sessions

3A: Section Service Management R 134 Session Chair: Helge Löbler	3B: Serviceorientierung R 025	3C: Kaufentscheidungen und Kaufverhalten R 022	3D: Personal im Dienstleistungsunternehmen R 021
Zusammenhänge zwischen dem Auftrag der IT und der IT-Architektur von Unternehmen Volker Nissen, Frank Termer (TU Ilmenau)	Strategic change towards a higher service orientation of utility firms Heiner Lütjen, Carsten Schultz (Christian-Albrechts-Universität zu Kiel) <i>Discussant:</i> <i>Michael Kleinaltenkamp</i>	When possessions extend beyond the tangible: Investigating the role of psychological ownership for ownership-substituting services Martin P. Fritze (Universität Rostock), Andreas B. Eisingerich (Imperial College Business School London), Martin Benkenstein (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> <i>Stefanie Wenzel</i>	Frontline Employee Empowerment im Handel – Einflussfaktoren und Auswirkungen des Zusammenhangs zwischen strukturellem und psychologischem Empowerment David Biernath, Marc Linzmajer (Universität St. Gallen), Christof Backhaus (Newcastle University), Thomas Rudolph (Universität St. Gallen) <i>Discussant:</i> <i>Ulrike Pietrzyk</i>
Uncovering Unexpected Actors in an Educational Service Ecosystem Hannes Rothe, Martin Gersch (Freie Universität Berlin)		How to design internal digital self-service options from an organizational perspective: First insights from a multiple case study Florian Bär, Michael Leyer, Kurt Sandkuhl (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> <i>Martin P. Fritze</i>	Erfassung von Qualitätsmerkmalen entwickelter Instrumente zur Erfassung psychischer Belastung im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung Ulrike Pietrzyk, Anne Gröper (Technische Universität Dresden) <i>Discussant:</i> <i>Christina Köpp</i>

10.45 Uhr Break and Poster Presentation



11.15 - 13.00 Uhr Parallel Sessions

4A: Section Service Management R 134 Session Chair: Helge Löbler	4B: Serviceorientierung R 025	4C: Kaufentscheidungen und Kaufverhalten R 022	4D: Netzwerke und Kooperationen R 021
Transparency and accountability of public service delivery in financial statements of public authorities – Citizens as armchair auditors?! Christina Wigger, Peter Lorson, Ellen Haustein (Universität Rostock)	A typology of usage center members Michael Kleinaltenkamp, Maximilian Huber (Freie Universität Berlin) <i>Discussant:</i> Christopher Kaatz	Bridging the Intention-Behavior-Gap of Organic Groceries – The Crucial Role of Point-of-Sale Information in Different Product Categories Phillip Frank, Christian Brock (Universität Rostock)	Competence Screening – Einführung einer neuen Methode für das Kompetenzmanagement bei industriellen Dienstleistungen Marc Rusch, Judith Pütter (IPRI gGmbH) <i>Discussant:</i> Lukas Esser
Unternehmerisches Denken und Handeln in der Hotellerie – Eine empirische Analyse auf Individual- und Organisationsebene Jörg Männicke, Ronny Baierl (SRH Hochschule Berlin)	Dienstleistungsmarken im Spannungsfeld der Digitalisierung – Herausforderungen und Handlungsempfehlungen für das Markenmanagement Christopher Kaatz, Maxi Bergel, Christian Brock (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> Heiner Lütjen	Einfluss der Shoppingbegleitung auf das wahrgenommene Risiko und das Shopperlebnis bei Teenagern Stefanie Wenzel (Universität Rostock) <i>Discussant:</i> Phillip Frank	

13.00 Uhr Best Paper Award, Best Poster Award (R 323)

13.30 Uhr **Farewell Buffet**

14.00 Uhr Meeting of the Section Service Management (R 134)



Übersicht der Posterpräsentationen

Die Posterpräsentationen finden im Foyer der zweiten Etage statt (vor Raum 224).

Name, Vorname	Titel
Altenburger, Otto	Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen: Was haben Hochschulen und Versicherungsunternehmen gemeinsam?
Evers, Janina	Gestaltung von Kooperationen: Handlungsleitfaden zur Vernetzung sozialer Dienste
Galipoglu, Erdem	IT-gestützte Innovation von Dienstleistungen: Ein Literaturüberblick
Greff, Tobias Johann, Denis Werth, Dirk	Digitalisierung von Dienstleistungen durch elektronische Frontstores: Ein Fallbeispiel aus der Unternehmensberatung
Leyer, Michael Strohhecker, Jürgen	Dynamic decision making of staff scheduling in financial services - The impact of visualizing stock-and-flow structures in dashboards
Lischka, Helena Maria	P(l)ay That Funky Music – consumers' intention to use paid subscription music streaming
Schabasser, Christina Bredeweg, Bert	A qualitative reasoning model of production in different make to-order environments