

## EDITORS

---

Martin Benkenstein

Manfred Bruhn

Marion Büttgen

Christiane Hipp

Martin Matzner

Friedemann W.  
Nerdinger

## Digital Transformation in Service Management

*Martin Matzner, Marion Büttgen, Haluk Demirkan,  
Jim Spohrer, Steven Alter, Albrecht Fritzsche, Irene  
C. L. Ng, Julia M. Jonas, Veronica Martinez, Kathrin  
M. Möslin and Andy Neely*

---

## Mixed Effects of Company-Initiated Customer Engagement on Customer Loyalty: The Contingency Role of Service Category Involvement

*Lena Steinhoff, Carina Witte and Andreas Eggert*

---

## How to Manage Person-Role Conflicts: Differential Effects of Transformational Leadership Dimensions and the Moderating Role of Individual Cultural Orientation

*Veronika L. Selzer, Jan H. Schumann, Marion  
Büttgen, Zelal Ates, Marcin Komor and Julian Volz*

---

## The Impact of Psychological Ownership on Value in Use and Relational Outcomes

*Michael Kleinaltenkamp, Franziska Storck, Patrick  
Gumprecht and Jingshu Li*

Volume 2

2/2018

C.H.BECK · Vahlen · Munich

www.journal-smr.de



Q650201802

# Vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister.

## Die aktuellen Entwicklungen

vom Produzenten zum produzierenden Dienstleister haben Auswirkungen auf das Produkt- und Servicemanagement. Neben der Gestaltung des Leistungsangebots, der Entwicklung innovativer Lösungen sowie der dynamischen Anpassung der Geschäftsmodelle rückt der Kunde als strategischer Erfolgsfaktor bei der Leistungsentwicklung zunehmend in den Mittelpunkt. Deshalb gewinnt das kundenorientierte Management von Produkten und Dienstleistungen für Unternehmen an Bedeutung. Das Buch gibt einen umfassenden Überblick über die Grundlagen eines effektiven und effizienten Einsatzes des Produkt- und Servicemanagements für Unternehmen. Dabei werden folgende Schwerpunkte gelegt:

- Konzeptionelle und theoretische Grundlagen
- Strategische Ausrichtung und operative Umsetzung
- Implementierung und Kontrolle
- Aktuelle Entwicklungen und Zukunftsperspektiven

Studierende finden in dem Buch einen State-of-the-Art des Produkt- und Servicemanagements, Praktiker erhalten einen detaillierten Überblick über den Managementprozess und zahlreiche Erfolgsbeispiele sowie die wichtigsten Zukunftstendenzen und Herausforderungen des Produkt- und Servicemanagements. Die aktuelle Entwicklung von Produktherstellern zu Dienstleistungsanbietern wird ebenfalls thematisiert.



*Bruhn/Hadwisch*

### **Produkt- und Servicemanagement**

2. Auflage. 2017. XVIII, 455 Seiten.

Gebunden € 44,90

ISBN 978-3-8006-5359-1

Portofrei geliefert:

[vahlen.de/17488828](https://vahlen.de/17488828)

## Managing Editor

*Martin Benkenstein*, University of Rostock/Germany

## Editorial Board

*Manfred Bruhn*, University of Basel/Switzerland

*Marion Büttgen*, University of Hohenheim/Germany

*Christiane Hipp*, Brandenburg University of Technology/Germany

*Martin Matzner*, Friedrich-Alexander University Erlangen-Nürnberg/Germany

*Friedemann W. Nerdinger*, University of Rostock/Germany

## Advisory Board

*Jörg Finsterwalder*, University of Canterbury/New Zealand

*Dwayne Gremler*, Bowling Green State University/USA

*Jochim Hüffmeier*, TU Dortmund University/Germany

*Michael Kleinaltenkamp*, FU Berlin/Germany

*Werner H. Kunz*, University of Massachusetts Boston/USA

*Peter Magnusson*, Karlstad University/Sweden

*Kathrin Möslin*, Friedrich-Alexander University Erlangen-Nürnberg/Germany

*Andy Neely*, University of Cambridge/UK

*Frank Piller*, RWTH Aachen/Germany

*Anat Rafaeli*, Technion Haifa/Israel

*Sven Tuzovic*, QUT Business School/Australia

*Florian von Wangenheim*, ETH Zürich/Switzerland

*Jochen Wirtz*, NUS Business School/Singapore

## CONTENT

Editorial . . . . .	2
Digital Transformation in Service Management <i>By Martin Matzner, Marion Büttgen, Haluk Demirkan, Jim Spohrer, Steven Alter, Albrecht Fritzsche, Irene C. L. Ng, Julia M. Jonas, Veronica Martinez, Kathrin M. Möslin, and Andy Neely . . . . .</i>	3
Mixed Effects of Company-Initiated Customer Engagement on Customer Loyalty: The Contingency Role of Service Category Involvement <i>By Lena Steinhoff, Carina Witte, and Andreas Eggert . . . . .</i>	22
How to Manage Person-Role Conflicts: Differential Effects of Transformational Leadership Dimensions and the Moderating Role of Individual Cultural Orientation <i>By Veronika L. Selzer, Jan H. Schumann, Marion Büttgen, Zelal Ates, Marcin Komor, and Julian Volz . . . . .</i>	36
The Impact of Psychological Ownership on Value in Use and Relational Outcomes <i>By Michael Kleinaltenkamp, Franziska Storck, Patrick Gumprecht, and Jingshu Li . . . . .</i>	50
Imprint . . . . .	21