

---

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	V
Inhaltsverzeichnis .....	VII

### I. Konzeptionelle Grundlagen

Konfiguration in internationalen Dienstleistungsunternehmen. Ein Rahmenkonzept .....	3
<i>Dirk Holtbrügge</i>	
Koordination im internationalen Dienstleistungsmanagement. Herausforderungen und Gestaltungsansätze .....	29
<i>Julia Ingwald, Alexandra Nott, Hartmut H. Holzmüller</i>	
Kundenintegration bei internationalen Dienstleistungen. Theoretische Einordnung, Motive und Herausforderungen .....	57
<i>Anne Scherer, Marcus Zimmer, Florian v. Wangenheim</i>	

### II. Anwendungsbeispiele

Die Internationalisierung der Geschäftstätigkeit der ACONSITe AG. Kundenintegration, Konfiguration und Koordination bei einer international tätigen Unternehmensberatung .....	81
<i>Thomas Lucht, Bernhard Amshoff</i>	

---

Die Internationalisierung des FC Bayern München. Konfiguration, Koordination und Kundenintegration bei einem international tätigen Fußballclub .....	111
<i>Jonas F. Puck, Thorsten Wirth</i>	
Länderübergreifende Konfiguration der Wertaktivitäten in der Luftfahrtindustrie. Eine komparative Studie der Fluggesellschaften Lufthansa und Ryanair .....	129
<i>Dirk Holtbrügge, Katja Wiedemann</i>	
Konfiguration und Koordination von Unternehmungen in der Softwarebranche. Das Beispiel SAP .....	173
<i>Tassilo Schuster, Dirk Holtbrügge, Stefan Heidenreich</i>	
Herausforderungen und Ansätze der grenzüberschreitenden Koordination eines Dienstleistungsunternehmens. Das Fallbeispiel der Business Unit „Information“ der MATERNA GmbH.....	203
<i>Julia Ingwald, Hartmut H. Holzmüller, Martin Köpke</i>	
Kundenintegration und Konfiguration in der Marktforschungsbranche. Data – Information – Knowledge. Kundenintegration und Konfiguration in der Marktforschungsbranche.....	233
<i>Marcus Zimmer, Anne Scherer, Florian v. Wangenheim</i>	
Autorenverzeichnis .....	255