

**Einladung zur 9. Jahrestagung der
Wissenschaftlichen Kommission Dienstleistungsmanagement (WK DLM)
des Verbands der Hochschullehrerinnen und Hochschullehrer
für Betriebswirtschaft e.V. (VHB)**

1. und 2. Oktober 2024

Ruhr-Universität Bochum,
Zentrum für das Engineering smarter Produkt-Service-Systeme (ZESS)

Prof. Dr. Stefanie Paluch (RWTH Aachen University) und Prof. Dr. Jens Pöppelbuß (Ruhr-Universität Bochum) laden herzlich zur 9. Jahrestagung der Wissenschaftlichen Kommission Dienstleistungsmanagement des VHB nach Bochum ein.

Wir freuen uns auf ein persönliches Treffen! Zur Jahrestagung wurden insgesamt zehn Beiträge angenommen, die sich u. a. mit der Mensch-KI- und Mensch-Roboter-Interaktion in Dienstleistungen, digitalen Gesundheits- und Pflegeökosystemen, Mobilitätsdienstleistungen und dem industriellen Dienstleistungs- und Lösungsgeschäft beschäftigen. Eine Keynote der Wilo SE sowie ein Impuls des Deutschen Forums Dienstleistungsforschung (DF²) werden voraussichtlich das Programm abrunden. Die jährliche Mitgliederversammlung der WK DLM ist ebenfalls in das Programm integriert.


Am Abend des 1. Oktober werden wir außerdem die Gelegenheit haben, bei einer Führung hinter die Kulissen des Anneliese Brost Musikforum Ruhr zu schauen und den Abend gemeinsam im Restaurant Livingroom (auf Selbstzahlerbasis) ausklingen zu lassen.

Über die Vorstellung und Diskussion eigener Forschung hinaus bietet die 9. Jahrestagung der WK DLM Raum für Dialog und Wissenstransfer über Universitäts- und Fachgrenzen hinweg.

Wir freuen uns sehr auf die spannenden Beiträge und die gemeinsamen Diskussionen!

A handwritten signature in black ink, reading 'Stefanie Paluch' in a cursive script.

Prof. Dr. Stefanie Paluch

A handwritten signature in black ink, reading 'J. Pöppelbuß' in a cursive script.

Prof. Dr. Jens Pöppelbuß

Programmübersicht

Dienstag, 1. Oktober 2024

- 12:30 Uhr Anmeldung
- 13:00 Uhr Begrüßung
- 13:15 Uhr Keynote von Arif Ferik zur Servitization bei der Wilo SE, insbesondere zum Aufbau des Dienstleistungsgeschäfts im OEM-Business
- 14:00 Uhr Vorträge
- *Navigating the Future of Service: Insights on Human-AI Collaboration in the Frontline* (Tsaga, Büttgen)
 - *Customers' Anger and Switching Intentions after Observing Service Robot Failures: The Role of Service Failure Type and Attribution* (Liebing, Wilde, Schmitz)
- 14:50 Uhr Kaffeepause
- 15:20 Uhr Vorträge
- *Dienstleistungen in der europäischen Nachhaltigkeitsberichterstattung* (Altenburger, Baumüller)
 - *Tensions während der Entwicklung von Service-Ökosystemen in rigiden Umfeldern: Eckpunkte eines longitudinalen Forschungsdesigns am Beispiel des European Health Data Space* (Gersch)
- 16:15 Uhr Impuls des Deutschen Forums Dienstleistungsforschung (DF²)
- 17:00 Uhr Zeit zum Einchecken im Hotel
- 18:30 Uhr Führung durch das Anneliese Brost Musikforum Ruhr
- 20:00 Uhr Sektempfang und gemeinsames Abendessen im Livingroom (Selbstzahler)

Mittwoch, 2. Oktober 2024

- 8:30 Uhr Ankunft mit Kaffee/Tee
- 9:00 Uhr Mitgliederversammlung der WK DLM
- *Die Tagesordnung geht den Mitgliedern der WK DLM rechtzeitig zu.*
- 10:00 Uhr Vorträge
- *Kundenzentrierte Dienstleistungsgestaltung am Beispiel von Mobility-as-a-Service* (Kraus)
 - *Trust towards Autonomous Taxis: An Empirical Investigation of a Multi-Dimensional Trust Model in Germany* (Müller, Leyer, Gaugel)
- 10:50 Uhr Kaffeepause
- 11:20 Uhr Vorträge
- *Understanding and Measuring the Impact of Value-in-Use Management in Solution Business* (Prohl-Schwenke, Kleinaltenkamp, Eggert)
 - *Navigating the Complexities of Co-Creating Industrial Services in Ecosystems: Challenges and Insights from a Structured Literature Review* (Eichholz)
 - *Digital Care in Aging Societies: Designing Responsible Care Ecosystems* (Wunderlich, Gersch, Spies, Schiefer, Greuß, Rötze-Keuper)
- 12:35 Uhr Tagungsabschluss
- 12:45 Uhr Currywurst und belegte Brötchen

Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über die Geschäftsstelle des VHB. Bitte senden Sie hierfür zeitnah eine E-Mail an info@vhbonline.org. Bitte überweisen Sie außerdem den Teilnahmebeitrag in Höhe von **100,00 Euro** auf das Konto (IBAN **DE83 5205 0353 0011 8114 95**) des VHB bei der Kasseler Sparkasse. Eine Rechnung über den gezahlten Teilnahmebeitrag für Ihre Reisekostenabrechnung werden wir Ihnen mit den Tagungsunterlagen bereitstellen.

Tagungsort und Anreise

Die 9. Jahrestagung der WK DLM findet im Zentrum für das Engineering smarter Produkt-Service-Systeme (ZESS) der Ruhr-Universität Bochum, Hans-Dobbertin-Str. 8, 44803 Bochum statt. Das ZESS auf Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/W8urS75dMzCL2xE97>.

Die Haltestelle **Laer Mitte** direkt am ZESS ist in ca. 10 bis 15 Minuten per Straßenbahn vom Bochumer Hbf zu erreichen.

Direkt am ZESS gibt es Parkplätze in einem begrenzten Umfang (Zufahrt über die Hans-Dobbertin-Str., Einfahrt ist an der rechten Seite des Gebäudes). Im näheren Umfeld gibt es verschiedene Möglichkeiten, direkt an der Straße (Suttner-Nobel-Allee, Hans-Dobbertin-Str., Wittener Str.) zu parken.

Übernachtungsmöglichkeiten

In verkehrsgünstiger Innenstadtlage befinden sich folgende Hotels:

- Art Hotel Tucholsky (<https://art-hotel-tucholsky.de/>)
- Holiday Inn Express Bochum (<https://www.ihg.com/holidayinnexpress/hotels/de/de/bochum/qbobh/hoteldetail>)
- Mercure Hotel Bochum (<https://www.mercure-hotel-bochum.de/>)
- B&B Hotel Bochum City (<https://www.hotel-bb.com/de/hotel/bochum-city>)
- IBIS Bochum Zentrum (<https://all.accor.com/hotel/1440/index.de.shtml>)

Wir empfehlen eine frühzeitige Reservierung von Zimmern.