



Tanjim Hossain, Dylan Minor, John Morgan

## Competing Matchmakers: An Experimental Analysis.

"teleservice ist seit jahren in aller munde, die umsetzung in die alltägliche servicepraxis jedoch geht erstaunlich zögerlich vonstatten. für dieses tendenzielle scheitern gibt es systematische gründe, und diese liegen jenseits vordergründig technischer probleme. teleservice ist nicht nur eine weitere nutzungsart des internetprotokolls – teleservice ist mehr als die einföhrung einer an sich schon bekannten technologie: teleservice ist die informatisierung bestehender und langjährig gewachsener servicebeziehungen und damit eine sowohl technische als auch – und vor allem – organisationale innovation. erst auf basis dieser einsicht kann die innovation teleservice auch als solche gemanagt und bewältigt werden. auf grundlage umfassender sozialwissenschaftlicher untersuchungen werden einige typische barrieren für erfolgreiche innovationsprozesse zur umsetzung von teleservice identifiziert und empfehlungen zu ihrer überwindung aufgezeigt."