



EIN FORSCHUNGSREICHER JULI: FRONTIERS IN SERVICE 2026 UND BSRC-KONFERENZ 2026

Der Juli 2026 war für den Lehrstuhl für Marketing & Dienstleistungsmanagement ein besonders forschungsreicher Monat: Innerhalb weniger Wochen präsentierte das DLM-Team seine laufenden Projekte auf zwei Konferenzen – einer internationalen und einer bayrischen.

Frontiers in Service 2026



Den Auftakt bildete Helsinki, Finnland, wo die Hanken School of Economics vom 29. Juni bis zum 2. Juli 2026 die Frontiers in Service Conference ausrichtete. Die weltweit führende jährlich stattfindende Konferenz zur Dienstleistungsforschung brachte in diesem Jahr über 270 Wissenschaftler:innen, Doktorand:innen, Journal-Editor:innen sowie Praktiker:innen unter dem Motto „Serving with SISU: Sustainability, Inclusion, and Societal Uplift“ zusammen.

Für unsere Doktorand:innen begann die Konferenz mit dem AMA SERVSIG Doctoral Consortium. In intensiver Runde diskutierten die Teilnehmenden ihre Dissertationsprojekte ausführlich mit führenden internationalen Forschenden der Dienstleistungsmanagement-Community, erhielten detailliertes Feedback zu ihren Forschungsdesigns und tauschten sich mit Promovierenden aus aller Welt aus. Anschließend war der Lehrstuhl mit zwei Vorträgen auf der Hauptkonferenz vertreten. Lucas Endres und Annalena Nader stellten gemeinsam ihr Projekt „The Power of Touch: Unlocking Well-Being and Performance through Haptic Elements in Digital Health Services“ vor, an dem sie gemeinsam mit Prof. Dr. Nicola Bilstein sowie Berit Helmus, Kristina Hall und

Prof. Dr. Torsten Eymann, dem Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik und Digitale Gesellschaft der Universität Bayreuth, forschen – ein großartiges Beispiel für die interdisziplinäre Zusammenarbeit am Campus. Mahdi Niakan präsentierte seine laufende Forschung zu Service Recovery im Kontext der Servitization mit dem Titel „The Service Recovery Transition: A Qualitative Study on the Solution of Service Failures in B2B Manufacturing“, die er gemeinsam mit Prof. Dr. Nicola Bilstein und Prof. Dr. Jens Hogleve durchführt. Beide Sessions lieferten weitere wertvolle Impulse aus der internationalen Service-Research-Community für die Weiterentwicklung der Projekte.

Ein besonderes Highlight der Konferenz war die Preisverleihung: Lucas Endres wurde eins der „Liam Glynn Travel Scholarships“ zugesprochen, die von der AMA SERVSIG gemeinsam mit dem Center for Services Leadership der Arizona State University vergeben werden und vielversprechende Nachwuchswissenschaftler:innen bei der Teilnahme am SERVSIG Doctoral Consortium und an der Frontiers in Service Conference unterstützt.

BSRC-Konferenz 2026



Zwei Wochen nach der Frontiers in Service Conference, am 16. und 17. Juli 2026, reiste das Team nach Ingolstadt zur Konferenz des „Bavarian Service Research Cluster“ (BSRC), die von Prof. Dr. Jens Hogleve und seinem Team an der WFI – Ingolstadt School of Management der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt ausgerichtet wurde. Im Cluster sind die Lehrstühle von Prof. Dr. Michael Paul (Universität Augsburg), Prof. Dr. Dirk Totzek (Universität Passau), Prof. Dr. Nicola Bilstein (Universität Bayreuth) und Prof. Dr. Jens Hogleve zusammengeschlossen; er bietet Doktorand:innen und Postdocs ein regelmäßiges Forum, um ihre Arbeiten in vertrauter Runde vorzustellen und zu diskutieren.

Aus Bayreuth stellte Mahdi Niakan seine Forschung zu Service Recovery Transitions in B2B-Kontexten der Fertigungsindustrie vor, und Annalena Neder präsentierte ihr Projekt zur „Social Battery“ im Dienstleistungskontext. Neben den Vorträgen blieb an beiden Tagen viel Raum für Diskussion, gegenseitiges

Feedback und Vernetzung innerhalb des bayrischen Service-Research-Clusters.

Zwei Konferenzen, eine Auszeichnung und viele neue Ideen – ein rundum produktiver Forschungsmonat. Unser herzlicher Dank gilt den Organisationsteams beider Konferenzen für die hervorragende Vorbereitung und Durchführung!

Bayreuth, 04.08.2026

Prof. Dr. Nicola Bilstein