

Diss. ETH N° 20'226

ESSAYS ON THE INITIATION OF SERVICE INNOVATION

IN PROFESSIONAL SERVICE FIRMS

—AN INDIVIDUAL PERSPECTIVE

A dissertation submitted to
ETH Zurich
for the degree of
Doctor of Sciences

presented by
Alban Dominique Fischer
Lic. oec. publ. University of Zurich

born April 27, 1980
Citizen of Switzerland

Accepted on the recommendation of
Prof. Dr. Georg F. von Krogh
Prof. Dr. Pius Baschera

2012

Abstract

Although the importance of studying service innovation in professional service firms (PSFs), such as auditing, consulting, or law firms, is well recognized, the literature is still relatively scant. This is particularly surprising since knowledge-intensive professional service firms are considered canonical examples of the growing knowledge economy, play an important role as innovation intermediaries in an economy, and contribute to macroeconomic growth through the organic growth of their sector. This dissertation, which consists of an introductory chapter and five separate research papers, contributes to the better understanding of the initiation of service innovation in professional service firms by filling gaps in the existing literature. It emphasizes the benefits of using a knowledge-based view to analyze service innovation; the importance of individual professionals' ability to recognize opportunities for the initiation of service innovation in PSFs; and the importance of sustaining client dialogues to enable collaborative learning with and from the client. This dissertation outlines several theoretical and managerial implications and suggestions for future (empirical) research.

Zusammenfassung

Innovation in professionellen Dienstleistungsunternehmen wie Revisions- und Beratungsfirmen oder Anwaltskanzleien zu untersuchen, wird in der Theorie und Praxis als wichtig angesehen. Nichtsdestotrotz ist die existierende Literatur hierzu immer noch ziemlich spärlich. Das überrascht. Diese wissensintensiven Unternehmen gelten als Paradebeispiele für wachsende Wissensgesellschaften, nehmen eine wichtige Rolle als Bindeglied für den Innovationstransfer zwischen Unternehmen ein und tragen zudem durch inneres Wachstum zur Entwicklung einer Volkswirtschaft bei. Die vorgelegte Dissertation besteht aus einem Einführungskapitel und fünf separaten wissenschaftlichen Publikationen. Sie schliesst identifizierte Forschungslücken und leistet dadurch einen Beitrag für ein besseres Verständnis über die Initiierung von Dienstleistungsinnovationen in professionellen Dienstleistungsunternehmen. Es werden die Vorzüge einer Wissensperspektive bei der Untersuchung von Dienstleistungsinnovation dargelegt, die Fähigkeiten des einzelnen Mitarbeiters bei der Erkennung von Möglichkeiten zur Initiierung von Dienstleistungsinnovation betont und Wege aufgezeigt, einen fruchtbaren Dialog als Grundlage für gemeinsames Lernen mit dem Kunden zu unterhalten. In dieser Dissertation werden sowohl theoretische als auch praktische Implikationen diskutiert und Wege für zukünftige (empirische) Forschung vorgeschlagen.