
Jan Marco Leimeister

Dienstleistungsengineering und -management



Springer Gabler

Inhaltsverzeichnis

Teil I Grundlagen und Einführung in das Dienstleistungsmanagement (Kap. 1–3)

1 Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen	3
1.1 Bedeutung von Dienstleistungen	4
1.1.1 Volkswirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen	7
1.1.2 Der Dienstleistungssektor: Entwicklung in Deutschland und internationaler Vergleich	10
1.1.3 Nachfrageentwicklung von Dienstleistungen	11
1.2 Der Dienstleistungsbegriff	14
1.2.1 Definitionstypen und Dienstleistungsdimensionen	14
1.2.2 Einordnung von Dienstleistungen	16
1.2.3 Dienstleistungseigenschaften	17
1.2.4 Dienstleistungsmodularisierung	18
1.2.5 Herleitung einer Dienstleistungsdefinition	21
1.2.6 Typologierungsansätze für Dienstleistungen	24
1.3 Service-dominant Logic	27
1.3.1 Merkmale	28
1.3.2 Service Science – Dienstleistungsforschung	30
1.4 Zusammenfassung	32
1.5 Testfragen/Wiederholungsfragen	32
Weiterführende Literatur	33
2 Dienstleistungen und IT	35
2.1 Automatisierung der Dienstleistungserbringung	37
2.1.1 Service Encounter	38
2.1.2 IT beim Service Encounter	39
2.1.3 Informationen in Dienstleistungen	46
2.1.4 Industrialisierung der Dienstleistungserbringung	50
2.2 IT-Service Management	53
2.3 Einführung in ITIL v3	58
2.3.1 Geschichte von ITIL	58
2.3.2 ITSM mit ITIL	58
2.3.3 Grundlegende Begriffe in ITIL v3	59
2.3.4 Service Strategy	66

2.3.5	Service Design	70
2.3.6	Service Transition	76
2.3.7	Service Operations	81
2.3.8	Continual Service Improvement	86
2.3.9	Fallbeispiel – Nutzung von ITIL aus der Kundenperspektive	87
2.3.10	Herausforderungen bei der ITIL-Einführung	88
2.4	Zusammenfassung	88
2.5	Testfragen/Wiederholungsfragen	89
	Weiterführende Literatur	90
3	Grundlagen des Service Engineering	91
3.1	Zur Notwendigkeit systematischer Entwicklung von Dienstleistungen	93
3.2	Der Innovationsbegriff bei Dienstleistungen	95
3.3	Einführung in das Service Engineering	99
3.3.1	Aufgaben und Nutzenpotenziale des Service Engineering	102
3.3.2	Aufbau- und Ablauforganisation des Service Engineering im Unternehmen	103
3.3.3	Gestaltungsdimensionen der Dienstleistungsentwicklung [↑]	107
3.3.4	Der Lebenszyklus von Dienstleistungen	111
3.4	Ausgewählte Vorgehensmodelle zum Service Engineering	112
3.4.1	Kritische Würdigung der vorgestellten Ansätze und ein Rahmenkonzept	118
3.5	Zusammenfassung	121
3.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	124
	Weiterführende Literatur	124
Teil II Management und Betrieb von Dienstleistungen (Kap. 4–11)		
4	Dienstleistungsstrategie	127
4.1	Der Strategiebegriff	130
4.2	Situationsanalyse	132
4.2.1	Porters Modell der Wettbewerbsanalyse	133
4.2.2	Stärken und Schwächen – Chancen und Risiken (SWOT Analyse)	137
4.2.3	Positionierungsanalyse	139
4.3	Visions- und Zielformulierung	140
4.4	Festlegung von Dienstleistungsstrategien	142
4.4.1	Geschäftsfeldstrategie	143
4.4.2	Marktteilnehmerstrategie	149
4.4.3	Marketinginstrumentenstrategie	151
4.5	Zusammenfassung	156
4.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	157
	Weiterführende Literatur	158

5 Service Design	159
5.1 Praxisbeispiel	160
5.2 Design	160
5.3 Einführung in das Service Design	162
5.3.1 Definition, Aufgaben und Herausforderungen	163
5.3.2 Design Ansätze	164
5.4 Service Design Prozess	167
5.4.1 Identifikationsphase	170
5.4.2 Explorationsphase	170
5.4.3 Ideenentwicklungsphase	171
5.4.4 Service-Prototyping	173
5.5 Bewertung von Dienstleistungsideen	183
5.6 Anwendungsbeispiel: Entwicklung einer mobilen Selbstbewertungsdienstleistung	183
5.7 Zusammenfassung	185
5.8 Testfragen/Wiederholungsfragen	187
Weiterführende Literatur	187
6 Modellierung von Dienstleistungen	189
6.1 Prozessorientierte Dienstleistungsbetrachtung	190
6.2 Dokumentation von Dienstleistungsprozessen	192
6.2.1 Modelle und Modellierung	192
6.2.2 Modellierung von Prozessen	194
6.2.3 Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung	195
6.3 Analyse von Dienstleistungsprozessen	197
6.3.1 Quality Function Deployment	198
6.3.2 Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse	200
6.4 Gestaltung von Dienstleistungsprozessen	201
6.4.1 Modellbasiertes Problemlösen	201
6.4.2 Referenzmodelle	202
6.5 Methoden zur Dienstleistungsmodellierung	203
6.5.1 Ordnungsrahmen	203
6.5.2 Konzepte und Methoden zur Dienstleistungsmodellierung	205
6.6 Service Blueprint	208
6.6.1 Linien im Service Blueprint	209
6.6.2 Modellierung mit Hilfe des Service Blueprint	211
6.7 Business Process Model and Notation	214
6.7.1 Grobkonzept mit BPMN [↑]	214
6.7.2 Feinkonzept mit BPMN [↑]	217
6.7.3 Vom Grobkonzept zum Feinkonzept mit BPMN [↑]	222
6.8 Zusammenfassung	223
6.9 Testfragen/Wiederholungsfragen	223
Weiterführende Literatur	223
7 Modellierung von IT-Dienstleistungen	225
7.1 IT-Dienstleistungen entwerfen	227

7.2	Grundlagen elektronischer Dienstleistungssysteme	228
7.2.1	Ausführungssysteme	228
7.2.2	Beispiele für elektronische Dienstleistungssysteme	231
7.3	IT-Konzepte mit BPMN [↑]	232
7.4	Unified Modeling Language	238
7.4.1	UML-Sequenzdiagramme	239
7.4.2	UML-Aktivitätsdiagramme	243
7.5	Implementierung von Prozessmodellen [↑]	246
7.5.1	XML Process Definition Language	247
7.5.2	Business Process Execution Language	249
7.5.3	Unified Service Description Language	250
7.6	IT-Dienstleistungsarchitekturen	254
7.7	Zusammenfassung	257
7.8	Testfragen/Wiederholungsfragen	258
7.9	Anhang: Vollständige XML-Repräsentation des Beispiels „HelloWorld“	259
	Weiterführende Literatur	260
8	Management und Betrieb von Dienstleistungen	261
8.1	Dienstleistungsmanagement	262
8.1.1	Einführung in das Dienstleistungsmanagement	262
8.1.2	Herausforderungen des Dienstleistungsmanagements	264
8.2	Kapazitätsmanagement von Dienstleistungen	267
8.2.1	Strategien zur Steuerung der Nachfrage	268
8.2.2	Strategien zur Steuerung der verfügbaren Kapazitäten	274
8.2.3	Revenue Management	277
8.3	Service Supply Relationships	280
8.3.1	Supply Chain in der Güterproduktion	281
8.3.2	Besonderheiten der Service Supply Chain	282
8.4	Service Outsourcing	284
8.4.1	Grundlagen des Service Outsourcings	284
8.5	Zusammenfassung	288
8.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	288
	Weiterführende Literatur	289
9	Analyse und Messung von Dienstleistungsqualität	291
9.1	Begriffliche Grundlagen der Dienstleistungsqualität	293
9.2	Modelle zur Analyse von Dienstleistungsqualität	294
9.2.1	Das GAP-Modell	295
9.2.2	Der Einfluss von IT auf das GAP-Modell	299
9.2.3	Das Qualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	301
9.3	Messung der Dienstleistungsqualität	305
9.3.1	Der SERVQUAL-Ansatz	306
9.3.2	Kano-Methode	314
9.3.3	Critical Incident Technik	318
9.3.4	Einschränkungen standardisierter Messmethoden	321

9.4	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen mittels Service Level Agreements	321
9.5	Zusammenfassung	327
9.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	328
	Weiterführende Literatur	329
10	Performance Measurement und Service Improvement	331
10.1	Grundlagen von Performance Measurement und Dienstleistungsverbesserung	333
10.1.1	Begriffsdefinition des Performance Measurements	333
10.1.2	Dienstleistungen im Performance Measurement	335
10.1.3	Systematische Dienstleistungsverbesserung	341
10.1.4	Zusammenfassung des Kapitels Grundlagen des Performance Measurement	345
10.2	Methoden des Performance Measurements und des Service Improvements	346
10.2.1	Balanced Scorecard	346
10.2.2	Data Envelopment Analyse	353
10.2.3	Benchmarking von Dienstleistungen	358
10.3	Zusammenfassung	363
10.4	Testfragen/Wiederholungsfragen	364
	Weiterführende Literatur	364
11	Service Innovation: Customer Co-Development bis Open Innovation for Services	365
11.1	New Service Development	367
11.2	Der Open Innovation Ansatz	368
11.3	Beteiligung der Kunden durch Open Innovation	372
11.3.1	Eigenschaften und Motive von Lead Usern	373
11.4	Instrumente von Open Innovation und deren Einsatz im NSD	375
11.4.1	Lead-User Methode	376
11.4.2	Ideenwettbewerbe	377
11.4.3	Ideen-Community	379
11.4.4	Toolkits	382
11.4.5	Kosten und Nutzen der Kundenintegration für Dienstleistungsunternehmen	384
11.5	Zusammenfassung	386
11.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	387
	Weiterführende Literatur	387
Teil III Transfer: Service Engineering in der Praxis (Kap. 12)		
12	Dienstleistungsengineering in der Anwendung: Service Engineering für die universitäre Lehre	391
12.1	Prolog	391
12.2	Die Problemstellung	392

12.3	Der Lösungsansatz	393
12.4	Aufgaben	394
12.5	Anhang	395
12.5.1	Vorlesungsevaluation (Durchschnittswerte und exemplarische Meinungsäußerungen)	395
12.5.2	Service Blueprint der bisherigen Veranstaltung	396
12.5.3	Verantwortlichkeiten	397
12.5.4	Betreuungsmaßnahmen für die Studierenden	397
12.5.5	Kennzahlen	397
Glossar	399
Literaturverzeichnis	427
Stichwortverzeichnis	443