

---

# Inhaltsverzeichnis

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

<b>1 Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen . . . . .</b>	<b>3</b>
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 Typologisierungsansätze 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
<b>2 Dienstleistungen und IT . . . . .</b>	<b>35</b>
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
<b>3</b>	<b>Grundlagen des Service Engineering .....</b>	<b>91</b>
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
<b>Teil II Management und Betrieb von Dienstleistungen (Kap. 4–11)</b>		
<b>4</b>	<b>Dienstleistungsstrategie .....</b>	<b>127</b>
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

---

<b>5 Service Design .....</b>	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
<b>6 Modellierung von Dienstleistungen .....</b>	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
<b>7 Modellierung von IT-Dienstleistungen .....</b>	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
<b>8</b>	<b>Management und Betrieb von Dienstleistungen . . . . .</b>	<b>261</b>
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
<b>9</b>	<b>Analyse und Messung von Dienstleistungsqualität . . . . .</b>	<b>291</b>
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
<b>10</b>	<b>Performance Measurement und Service Improvement .....</b>	<b>331</b>
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
<b>11</b>	<b>Service Innovation: Customer Co-Development bis Open Innovation for Services .....</b>	<b>365</b>
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
<b>Teil III</b>	<b>Transfer: Service Engineering in der Praxis (Kap. 12)</b>	
<b>12</b>	<b>Dienstleistungsengineering in der Anwendung: Service Engineering für die universitäre Lehre .....</b>	<b>391</b>
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
<b>Glossar</b>	399	
<b>Literaturverzeichnis</b>	427	
<b>Stichwortverzeichnis</b>	443	