

Inhaltsübersicht

Abkürzungsverzeichnis	XV
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XIX
1 Wettbewerbsvorteile durch Qualitätsführerschaft	1
2 Dienstleistungsnetzwerke als Kontext.....	15
3 Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken	51
4 Zusammenhänge und Wechselwirkungen bei der Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken	101
5 Konzeptualisierung eines integrierten Steuerungsansatzes zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung in Dienstleistungsnetzwerken	149
6 Validierung des Qualitätsinformationssystems	211
7 Zusammenfassung und Ausblick.....	267
Anhang	275
Literaturverzeichnis.....	279

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht.....	IX
Inhaltsverzeichnis.....	XI
Abkürzungsverzeichnis.....	XV
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XIX
1 Wettbewerbsvorteile durch Qualitätsführerschaft.....	1
1.1 Zielsetzung und Forschungsfragen	5
1.2 Methodisches Vorgehen	7
1.3 Aufbau der Untersuchung.....	13
2 Dienstleistungsnetzwerke als Kontext.....	15
2.1 Begriffsabgrenzung und Typisierung	15
2.2 Dienstleistungsnetzwerke als System	30
2.3 Dienstleistungsnetzwerke aus Sicht der Neuen Institutionenökonomik ..	36
2.3.1 Dienstleistungsnetzwerke im Rahmen der Prinzipal-Agenten-Theorie.....	39
2.3.2 Dienstleistungsnetzwerke im Rahmen der Transaktionskostentheorie	43
2.4 Zusammenfassung und Beitrag für die Arbeit.....	48
3 Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken	51
3.1 Qualität von Dienstleistungen.....	51
3.1.1 Merkmale und Anforderungen der Dienstleistungsqualität	51
3.1.2 Ansätze des Total Quality Managements	65
3.2 Steuerungsaspekte in Dienstleistungsnetzwerken.....	80

3.3 Zusammenfassung und Beitrag für die Arbeit	98
4 Zusammenhänge und Wechselwirkungen bei der Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken	101
4.1 Wirkungskreislauf der Qualitätssteuerung in Dienstleistungsnetzwerken	102
4.1.1 Kundenperspektive	110
4.1.2 Mitarbeiterperspektive	116
4.1.3 Führungsperspektive	122
4.1.4 Netzwerkpartnerperspektive	129
4.1.5 Zusammenführung der einzelnen Perspektiven	135
4.2 Spiegelung ausgewählter bisheriger Ansätze und Analyse ihrer Anwendbarkeit	138
4.3 Zusammenfassung und Beitrag für die Arbeit	147
5 Konzeptualisierung eines integrierten Steuerungsansatzes zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung in Dienstleistungsnetzwerken	149
5.1 Herleitung eines integrierten Steuerungsansatzes im Rahmen eines Qualitätsinformationssystems	149
5.2 Ebenen des Qualitätsinformationssystems	153
5.2.1 Qualitätssteuerungsebene	154
5.2.1.1 Qualitäts-Controllingobjekte	155
5.2.1.2 Prozesse der Qualitätssteuerung	159
5.2.1.2.1 Qualitätsplanungsprozess	161
5.2.1.2.2 Qualitätskoordinationsprozess	171
5.2.1.2.3 Qualitätsintegrationsprozess	175
5.2.1.2.4 Qualitätskontrollprozess	179
5.2.1.3 Qualitätsinformationsversorgung	183
5.2.2 Datenmodell für die Umsetzung der Qualitätssteuerung auf der IKT-Ebene	185

5.2.2.1 Qualitätsinformationen Kundenperspektive.....	191
5.2.2.2 Qualitätsinformationen Mitarbeiterperspektive.....	193
5.2.2.3 Qualitätsinformationen Führungsperspektive.....	194
5.2.2.4 Qualitätsinformationen Netzwerkpartnerperspektive.....	194
5.2.3 IKT-Ebene für die Qualitätssteuerung in Dienstleistungsnetzwerken	196
5.3 Zusammenfassung und Beitrag für die Arbeit.....	205
6 Validierung des Qualitätsinformationssystems.....	211
6.1 Analyserahmen der Fallstudien	211
6.2 Vorstellung der Fallstudien	216
6.2.1 Fallstudie 1: IT-Servicenetzwerk	216
6.2.1.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	216
6.2.1.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	217
6.2.1.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	219
6.2.2 Fallstudie 2: Logistiknetzwerk	220
6.2.2.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	220
6.2.2.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	221
6.2.2.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	225
6.2.3 Fallstudie 3: Beratungsnetzwerk	227
6.2.3.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	227
6.2.3.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	228
6.2.3.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	231
6.2.4 Fallstudie 4: Gesundheitsnetzwerk	232
6.2.4.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	232
6.2.4.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	233
6.2.4.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	237

6.2.5 Fallstudie 5: Handwerkernetzwerk	238
6.2.5.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	238
6.2.5.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	239
6.2.5.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	241
6.2.6 Fallstudie 6: Tourismusnetzwerk	243
6.2.6.1 Vorstellung des Unternehmens und DLN	243
6.2.6.2 Darstellung der Qualitätssteuerung auf Strategie- und Prozessebene	243
6.2.6.3 Darstellung der Qualitätssteuerung auf IKT-Ebene	247
6.3 Darstellung der Ergebnisse der Fallstudienanalyse	248
6.4 Kritische Würdigung des Qualitätsinformationssystems.....	263
7 Zusammenfassung und Ausblick.....	267
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	267
7.2 Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf	273
Anhang	275
Literaturverzeichnis.....	279