

# 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

<b>Inhaltsübersicht.....</b>	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis.....</b>	<b>XI</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XV</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>XIX</b>
<b>1 Wettbewerbsvorteile durch Qualitätsführerschaft.....</b>	<b>1</b>
1.1 Zielsetzung und Forschungsfragen .....	5
1.2 Methodisches Vorgehen .....	7
1.3 Aufbau der Untersuchung.....	13
<b>2 Dienstleistungsnetzwerke als Kontext.....</b>	<b>15</b>
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
<b>3 Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken .....</b>	<b>51</b>
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
<b>4 Zusammenhänge und Wechselwirkungen bei der Steuerung der Qualität in Dienstleistungsnetzwerken .....</b>	<b>101</b>
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
<b>5 Konzeptualisierung eines integrierten Steuerungsansatzes zur Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung in Dienstleistungsnetzwerken.....</b>	<b>149</b>
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
<b>6 Validierung des Qualitätsinformationssystems.....</b>	<b>211</b>
6.1 Analyserahmen der Fallstudien .....	211
6.2 Vorstellung der Fallstudien .....	216
6.2.1 Fallstudie 1: IT-Servicenetzwk .....	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
<b>7 Zusammenfassung und Ausblick.....</b>	<b>267</b>
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	267
7.2 Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf .....	273
<b>Anhang .....</b>	<b>275</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>279</b>