
Inhaltsverzeichnis

Autorenverzeichnis	XVII
---------------------------------	-------------

1 Methoden und Instrumente zur Messung und Verbesserung der Produktivität industrieller Dienstleistungen in KMU	1
Peter Weiß, Stephan Platz, Susanne Crezelius, Christina Große, Jens Hogleve, Kathrin Albrecht und Andreas Zolnowski	
1.1 Motivation	2
1.2 Arbeitsschwerpunkte	3
1.3 Produktivitätsbegriff im Kontext industrieller Dienstleistungen	4
1.3.1 Produktivität von Dienstleistungen	5
1.3.2 Industrielle Dienstleistungen	7
1.3.3 Zielgruppe KMU	10
1.3.4 Beitrag zum Förderschwerpunkt und strategischen Partnerschaft ..	10
1.3.5 Grundlagenanalyse und Entwicklung von Instrumenten zur prozessbezogenen Steuerung der Produktivität	11
1.3.6 Empirische Untersuchungen zum Produktivitätsmanagement industrieller Dienstleistungen	28
1.3.7 Anforderungsanalyse und Fallstudien zum Produktivitätsmanagement sowie Erprobung und Verallgemeinerung neuer Instrumente und Maßnahmen zur Produktivitätsverbesserung	35
1.3.8 Zusammenfassung und Ausblick	46
Literatur	47
2 Effizienzmessung industrieller Dienstleistungen mittels Data Envelopment Analysis (ServDEA)	53
Klaus Backhaus, Jörg Becker, Daniel Beverungen, Dominic Breuker, Ole Bröker, Philipp Alexander Brüne, Hanns-Alexander Dietrich, Ralf Knackstedt, Hans Peter Rauer, Florian Reichle und Robert Wilken	
2.1 Effizienzmessung industrieller Dienstleistungen mittels Data Envelopment Analysis – Projekt ServDEA	53
2.1.1 Einleitung	54

2.1.2	Konzeptionelle Grundlagen	55
2.1.3	Die Data Envelopment Analysis als mathematischer Ansatz zur Messung der Dienstleistungseffizienz	62
2.1.4	Bestimmung und Validierung von Input- und Outputfaktoren . . .	71
2.1.5	Data Envelopment Analysis im Kontext industrieller Dienstleis- tungen	80
2.1.6	Potenziale und Herausforderungen	98
2.1.7	Zusammenfassung	101
2.2	Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen mit dem Softwareassistenten ServDEA	102
2.2.1	Informationstechnische Aspekte des Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen	103
2.2.2	Modellierung von Dienstleistungsproduktivität	104
2.2.3	Implementierung des algorithmischen Kerns zur Berechnung von Produktivitätsmodellen mit der DEA	111
2.2.4	Entwicklung des Softwareassistenten ServDEA	115
2.2.5	Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen mit dem Softwareassistenten ServDEA – Ein Fallbeispiel	123
2.2.6	Zusammenfassung und Ausblick	126
	Literatur	128
3	Dienstleistungsproduktivität in der Krankenhauspflege	135
	Margret Borchert, Nina Breyer, Gertrud Schmitz, Anja Schwarz, Car- men Schweinert, Dominik Thomas und Jürgen Wasem	
3.1	Einleitung	136
3.2	Das Produktivitätsmodell der Krankenhauspflege	137
3.3	Methodik und Ergebnisse der empirisch-qualitativen Studie	141
3.3.1	Methodik	141
3.3.2	Personalbezogene Befunde	143
3.3.3	Patientenbezogene Befunde	157
3.3.4	Zusammenhänge zwischen personal- und patientenbezogenen Befunden	176
3.3.5	Diskussion der Ergebnisse	184
3.4	Methodik und Ergebnisse der empirisch-quantitativen Studie auf Basis der Data Envelopment Analysis	186
3.4.1	Hintergrund	186
3.4.2	Grundlagen der Data Envelopment Analysis	186
3.4.3	Konzeption einer DEA für die Krankenhauspflege	188
3.4.4	Empirische Untersuchungen	192
3.4.5	Diskussion der Ergebnisse	204
3.5	Fazit und Forschungsperspektiven	207
	Literatur	208

4	Effizienzbewertung von Dienstleistungsconfigurationen in der Telemedizin (EDiMed)	211
	Christian Georgi, Wolfgang Greiner, Lutz M. Kolbe, Tobias F. Langkau, Jan Marco Leimeister, Florian Leppert, Klaus Möller, Claas Lennart Neumann, Christoph Peters, Egbert G. Schulz, Jens Schwanke, Nazli Soltani, Alexan- der Stahmann und Jan-Christoph Steinmann	
4.1	IT Service Management bei telemedizinischen Dienstleistungen:	
	Herausforderungen, Bestandsaufnahme und Potenziale	212
4.1.1	Einleitung	212
4.1.2	Stand der Forschung	213
4.1.3	Forschungsdesign	216
4.1.4	Methodisches Vorgehen	218
4.1.5	Ergebnisse	221
4.1.6	Diskussion	224
4.1.7	Zusammenfassung und Ausblick	225
4.2	Modellierung telemedizinischer Dienstleistungen mit der Blueprint-driven Telemedicine Process Modeling Language	226
4.2.1	Einleitung und ähnliche Arbeiten	227
4.2.2	Hintergrund der Domäne	228
4.2.3	Anforderungen	229
4.2.4	Methodik	230
4.2.5	Forschungsmethodik	231
4.2.6	Ergebnisse	233
4.2.7	Evaluation	237
4.2.8	Limitationen und zukünftige Forschung	238
4.2.9	Beitrag	238
4.3	Multikriterielle Bewertung und Steuerung von innovativen Leistungsangeboten am Beispiel telemedizinischer Dienstleistungen	239
4.3.1	Einleitung	240
4.3.2	Definitiorische Grundlagen	240
4.3.3	Herausforderungen bei der Bewertung innovativer Leistungsbündel	242
4.3.4	Theoretische Anforderungen an eine Methode zur Analyse telemedizinischer Dienstleistungen	243
4.3.5	Entwicklung eines Bewertungs- und Steuerungskonzepts für telemedizinische Dienstleistungen	248
4.3.6	Ausblick	254
4.4	Die Überführung von Telemedizinischen Dienstleistungen in die Regelversorgung	255
4.4.1	Hintergrund	256
4.4.2	Formen telemedizinischer Dienstleistungen	256
4.4.3	Erstattungsmöglichkeiten innerhalb der GKV	258
4.4.4	Anforderungen an Studien	264

4.4.5	Studienlage zu Evaluationen bei Telemedizin	265
4.4.6	Anforderungen und Herausforderungen an die Evaluation	267
4.4.7	Fazit	270
4.5	Einfluss von Datenschutz und Datensicherheit auf die Rekombinierbarkeit von Prozessen bei telemedizinischen Dienstleistungen in Deutschland . .	271
4.5.1	Einleitung	272
4.5.2	Methodik	274
4.5.3	Analyse/Ergebnisse	274
4.5.4	Diskussion	281
4.5.5	Ausblick	283
	Literatur	283
5	Produktivität²: Produktive Innovationsprozesse zur Erhöhung der Produktivität von Gesundheitsdienstleistern (P²)	293
	Jonas Schreyögg, Carsten Schultz, Stephan von Bandemer, Karl Blum, Vera Antonia Büchner, Vera Hinz, Giso Labitzke, Ivonne Lindlbauer, Sebastian Merkel, Anna Nimako-Doffour, Eva-Maria Oppel und Sven Svoboda	
5.1	Einleitung	294
5.2	Entwicklung relevanter Messansätze	295
5.2.1	Produktivitätsmessung	296
5.2.2	Messung von Innovationsleistung	302
5.3	Strategische Interventionen und Auswirkungen auf Produktivität und Innovativität	318
5.3.1	Einfluss von Aufsichtsgremien auf die Produktivität	319
5.3.2	Einfluss von Kooperation auf die Produktivität	324
5.3.3	Einfluss von Spezialisierung auf die Produktivität	328
5.3.4	Einfluss von Personalmanagement auf die Produktivität	332
5.3.5	Einfluss eines institutionalisierten Innovationsmanagement auf die Innovationsleistung	336
5.4	Prozessoptimierung zur Verbesserung von Produktivität und Innovativität	339
5.4.1	Einfluss von Qualitätszertifizierung auf die Produktivität	340
5.4.2	Einfluss von strukturierten Innovationsprozessen auf die Innovationsleistung	343
5.4.3	Einfluss funktionsübergreifender Zusammenarbeit auf die Innovationsleistung	347
5.5	Zusammenfassung und Implikationen	354
	Literatur	356
6	Interaktionseffizienz im Beziehungslebenszyklus (INTER CYCLE)	363
	Tobias Guggemos, Andreas Hoffjan, Irina Hoof, Isabelle Kes, Fabian Kothe und David M. Woisetschläger	
6.1	Effizientes Management von Kundenbeziehungen	363

6.1.1	Herausforderungen im effizienten Management von Kundenbeziehungen	364
6.1.2	Konzeptioneller Rahmen und Ergebnisse	365
6.1.3	Ausblick	371
6.2	Interaktionseffizienz in der Neukundenaktivierung	372
6.2.1	Retargeting als Mittel der Neukundengewinnung	373
6.2.2	Behavioral Targeting als Basis für personalisierte Online-Werbung	374
6.2.3	Standardisierte vs. personalisierte Ansprache – die Überlegenheit personalisierter Online-Werbung	379
6.2.4	Zukunftsansichten für Behavioral Targeting	389
6.3	Effizientes Controlling von Bestandskunden	390
6.3.1	Zur Bedeutung der Kundenwertanalyse	390
6.3.2	Zum Stand der Kundenwertanalyse in kleinen und mittelständischen Unternehmen im Business-to-Business-Bereich	392
6.3.3	Ein Pilotprojekt zur Erweiterung der kundenorientierten Kostenrechnung	399
6.3.4	Fazit	407
6.4	Interaktionseffizienz im Rückgewinnungsmanagement	408
6.4.1	Shopping Cart Abandonment als Symptom eines drohenden Beziehungsendes	409
6.4.2	Reaktivierungskampagnen als Churn-Management	417
6.4.3	Implikationen für Online-Händler	426
	Literatur	427
7	Produktivitätssteigerung in der Aus- und Weiterbildung durch Service Engineering (ProDuSE)	437
	Sharif Amrou, Philipp Bitzer, Tilo Böhm, Eike M. Hirdes, Katja Lehmann, Jan Marco Leimeister, Martin Semmann, Frank Wortmann und Joachim Zülch	
7.1	Dienstleistungsqualität aus Sicht von IT-gestützten Lerndienstleistungen	437
7.1.1	Einleitung	438
7.1.2	Konzeptionalisierung der Dienstleistungsqualität im Kontext von IT-gestützten Lerndienstleistungen	440
7.1.3	Methodik	443
7.1.4	Einflussfaktoren und Ergebnisgrößen von IT-gestützten Lerndienstleistungen	448
7.1.5	Operationalisierung der identifizierten Qualitäts-Faktoren	449
7.1.6	Diskussion	451
7.1.7	Fazit	456
7.2	Produktivitätsorientiertes Lern Service Engineering	456
7.2.1	Einleitung	457
7.2.2	Grundlagen	458

7.2.3	LSE: Ansatz zur Steigerung der Wirksamkeit von Lerndienstleistungen	460
7.2.4	Entwicklung und Pilotierung eines E-Services für die Steigerung des Trainingstransfers	463
7.2.5	Fazit	468
7.3	IT Unterstützung von Blended Learning-Konzepten	472
7.3.1	IT-gestützte Werkzeuge zur Unterstützung von Aus- und Weiterbildungskonzepten	472
7.3.2	Onlinebasierte Bestimmung typenspezifischer Lernpräferenzen . .	473
7.3.3	Einsatz von Serious Games in der Aus- und Weiterbildung	481
7.3.4	Die Steigerung von Interaktion und Zufriedenheit in universitären Massenlehrveranstaltungen durch den Einsatz einer mobilen Applikation	487
7.3.5	Zusammenfassung	493
	Literatur	494
8	KPIs zur Steuerung von Customer Contact Centern	505
	Ulrich Egle, Imke Keimer und Nils Hafner	
8.1	Einleitung	506
8.1.1	Ausgangslage	506
8.1.2	Zielsetzung	506
8.1.3	Projektpartner	507
8.2	Theoretische Grundlagen	508
8.2.1	Abgrenzung von Customer Contact Centern	508
8.2.2	Dienstleistungen von Customer Contact Centern	510
8.2.3	Servicequalität bei Customer Contact Center	512
8.3	Steuerung von Customer Contact Centern	513
8.3.1	Anforderungen an das Customer Contact Center-Controlling . . .	513
8.3.2	Dienstleistungsqualitätsnorm DIN EN 15838	515
8.4	Studienergebnisse	518
8.4.1	Qualitative und quantitative Studie	518
8.4.2	Beschreibung der Stichprobe	522
8.4.3	Controllingansatz mit adäquaten KPIs	524
8.4.4	Benchmarking-Tool Service Excellence Cockpit	539
8.5	Fazit	541
	Literatur	542
	Sachverzeichnis	545