

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>Autorenverzeichnis .....</b>	<b>XVII</b>
<b>1 Methoden und Instrumente zur Messung und Verbesserung der Produktivität industrieller Dienstleistungen in KMU .....</b>	<b>1</b>
Peter Weiß, Stephan Platz, Susanne Crezelius, Christina Große, Jens Hogreve, 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 Produktivitätsmanage- ment sowie Erprobung und Verallgemeinerung neuer Instrumente und Maßnahmen zur Produktivitätsverbesserung .....	35
1.3.8 Zusammenfassung und Ausblick .....	46
Literatur .....	47
<b>2 Effizienzmessung industrieller Dienstleistungen mittels Data Envelopment Analysis (ServDEA) .....</b>	<b>53</b>
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

<b>4 Effizienzbewertung von Dienstleistungskonfigurationen in der Telemedizin (EDiMed) . . . . .</b>	<b>211</b>
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, Alexander Stahmann und Jan-Christoph Steinmann	
<b>4.1 IT Service Management bei telemedizinischen Dienstleistungen: Herausforderungen, Bestandsaufnahme und Potenziale . . . . .</b>	<b>212</b>
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
<b>4.2 Modellierung telemedizinischer Dienstleistungen mit der Blueprint-driven Telemedicine Process Modeling Language . . . . .</b>	<b>226</b>
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
<b>4.3 Multikriterielle Bewertung und Steuerung von innovativen Leistungsangeboten am Beispiel telemedizinischer Dienstleistungen . . . . .</b>	<b>239</b>
4.3.1 Einleitung . . . . .	240
4.3.2 Definitorische 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
<b>4.4 Die Überführung von Telemedizinischen Dienstleistungen in die Regelversorgung . . . . .</b>	<b>255</b>
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	<b>Produktivität<sup>2</sup>: Produktive Innovationsprozesse zur Erhöhung der Produktivität von Gesundheitsdienstleistern (P<sup>2</sup>)</b> . . . . .	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	<b>Interaktionseffizienz im Beziehungslebenszyklus (INTER CYCLE)</b> . . . . .	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	<b>Produktivitätssteigerung in der Aus- und Weiterbildung durch Service Engineering (ProduSE)</b> . . . . .	437
	Sharif Amrou, Philipp Bitzer, Tilo Böhmann, 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