

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis .....</b>	<b>XI</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XII</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>XIII</b>
<b>1. Kundenaktivitäten in Dienstleistungsprozessen:     Transparenz durch Blueprinting?.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Wandel bei der konzeptionellen Betrachtung von Dienstleistungen .....</b>	<b>5</b>
2.1 Begründung des Wandels .....	5
2.2 Dienstleistungen: Traditionelle Perspektive .....	9
2.3 Service-dominant logic .....	14
2.4 Customer-dominant logic.....	20
<b>3. Service Blueprint(ing):     Visualisierung von Dienstleistungsprozessen .....</b>	<b>25</b>
3.1 Grundlagen, Ziele, Zweck.....	25
3.2 Anbieteraktivitäten im Service Blueprint.....	27
<b>4. Definitionen sowie Analyse bisheriger Ansätze     des Service Blueprint(ing).....</b>	<b>31</b>
4.1 Kundenaktivitäten und Dienstleistungsprozesse .....	31
4.2 Analyse bisheriger Ansätze .....	36
4.2.1 Ansatz nach Shostack .....	36
4.2.2 Ansatz nach Kingman-Brundage u.a.....	37
4.2.3 Ansatz nach Fließ, Kleinaltenkamp u.a. ....	39
4.2.4 Skript-Ansatz .....	40
4.2.5 Ansatz nach Hewing .....	43

4.3 Zusammenfassung der Analyse bisheriger Ansätze .....	45
<b>5. Kundenaktivitäten und Service Blueprint(ing):</b>	
<b>Erweiterung bisheriger Ansätze .....</b>	<b>49</b>
5.1 Methode versus Modell des Service Blueprint(ing) .....	49
5.2 Spezifikation und Konzeption formaler Anforderungen an eine Erweiterung des Service Blueprint(ing).....	50
5.3 Spezifikation und Konzeption fachlicher Anforderungen an eine Erweiterung des Service Blueprint(ing).....	54
5.3.1 Ausgangslage und Zielsetzung .....	54
5.3.2 KundenBlueprint aus Kundensicht .....	54
5.3.3 Kundenaktivitäten aus Kundensicht .....	56
5.3.4 Dienstleistungsprozess aus Kundensicht .....	58
5.4 Erweiterter(s) Service Blueprint(ing) .....	59
<b>6. Resümee.....</b>	<b>65</b>
<b>7. Literaturverzeichnis .....</b>	<b>69</b>