

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XIII
1. Kundenaktivitäten in Dienstleistungsprozessen: Transparenz durch Blueprinting?.....	1
2. Wandel bei der konzeptionellen Betrachtung von Dienstleistungen	5
2.1 Begründung des Wandels	5
2.2 Dienstleistungen: Traditionelle Perspektive	9
2.3 Service-dominant logic	14
2.4 Customer-dominant logic.....	20
3. Service Blueprint(ing): Visualisierung von Dienstleistungsprozessen	25
3.1 Grundlagen, Ziele, Zweck.....	25
3.2 Anbieteraktivitäten im Service Blueprint.....	27
4. Definitionen sowie Analyse bisheriger Ansätze des Service Blueprint(ing).....	31
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
5. Kundenaktivitäten und Service Blueprint(ing):	
Erweiterung bisheriger Ansätze	49
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
6. Resümee.....	65
7. Literaturverzeichnis.....	69