

---

Jan Marco Leimeister

# Dienstleistungsengineering und -management



Springer Gabler

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Grundlagen und Einführung in das Dienstleistungsmanagement (Kap. 1–3)

<b>1 Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen</b> .....	3
1.1 Bedeutung von Dienstleistungen .....	4
1.1.1 Volkswirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen .....	7
1.1.2 Der Dienstleistungssektor: Entwicklung in Deutschland und internationaler Vergleich .....	10
1.1.3 Nachfrageentwicklung von Dienstleistungen .....	11
1.2 Der Dienstleistungsbegriff .....	14
1.2.1 Definitionstypen und Dienstleistungsdimensionen .....	14
1.2.2 Einordnung von Dienstleistungen .....	16
1.2.3 Dienstleistungseigenschaften .....	17
1.2.4 Dienstleistungsmodularisierung .....	18
1.2.5 Herleitung einer Dienstleistungsdefinition .....	21
1.2.6 Typologierungsansätze für Dienstleistungen .....	24
1.3 Service-dominant Logic .....	27
1.3.1 Merkmale .....	28
1.3.2 Service Science – Dienstleistungsforschung .....	30
1.4 Zusammenfassung .....	32
1.5 Testfragen/Wiederholungsfragen .....	32
Weiterführende Literatur .....	33
<b>2 Dienstleistungen und IT</b> .....	35
2.1 Automatisierung der Dienstleistungserbringung .....	37
2.1.1 Service Encounter .....	38
2.1.2 IT beim Service Encounter .....	39
2.1.3 Informationen in Dienstleistungen .....	46
2.1.4 Industrialisierung der Dienstleistungserbringung .....	50
2.2 IT-Service Management .....	53
2.3 Einführung in ITIL v3 .....	58
2.3.1 Geschichte von ITIL .....	58
2.3.2 ITSM mit ITIL .....	58
2.3.3 Grundlegende Begriffe in ITIL v3 .....	59
2.3.4 Service Strategy .....	66

2.3.5	Service Design	70
2.3.6	Service Transition	76
2.3.7	Service Operations	81
2.3.8	Continual Service Improvement	86
2.3.9	Fallbeispiel – Nutzung von ITIL aus der Kundenperspektive	87
2.3.10	Herausforderungen bei der ITIL-Einführung	88
2.4	Zusammenfassung	88
2.5	Testfragen/Wiederholungsfragen	89
	Weiterführende Literatur	90
<b>3</b>	<b>Grundlagen des Service Engineering</b>	<b>91</b>
3.1	Zur Notwendigkeit systematischer Entwicklung von Dienstleistungen	93
3.2	Der Innovationsbegriff bei Dienstleistungen	95
3.3	Einführung in das Service Engineering	99
3.3.1	Aufgaben und Nutzenpotenziale des Service Engineering	102
3.3.2	Aufbau- und Ablauforganisation des Service Engineering im Unternehmen	103
3.3.3	Gestaltungsdimensionen der Dienstleistungsentwicklung <sup>↑</sup>	107
3.3.4	Der Lebenszyklus von Dienstleistungen	111
3.4	Ausgewählte Vorgehensmodelle zum Service Engineering	112
3.4.1	Kritische Würdigung der vorgestellten Ansätze und ein Rahmenkonzept	118
3.5	Zusammenfassung	121
3.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	124
	Weiterführende Literatur	124
<b>Teil II Management und Betrieb von Dienstleistungen (Kap. 4–11)</b>		
<b>4</b>	<b>Dienstleistungsstrategie</b>	<b>127</b>
4.1	Der Strategiebegriff	130
4.2	Situationsanalyse	132
4.2.1	Porters Modell der Wettbewerbsanalyse	133
4.2.2	Stärken und Schwächen – Chancen und Risiken (SWOT Analyse)	137
4.2.3	Positionierungsanalyse	139
4.3	Visions- und Zielformulierung	140
4.4	Festlegung von Dienstleistungsstrategien	142
4.4.1	Geschäftsfeldstrategie	143
4.4.2	Marktteilnehmerstrategie	149
4.4.3	Marketinginstrumentenstrategie	151
4.5	Zusammenfassung	156
4.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	157
	Weiterführende Literatur	158

<b>5 Service Design</b> .....	159
5.1 Praxisbeispiel .....	160
5.2 Design .....	160
5.3 Einführung in das Service Design .....	162
5.3.1 Definition, Aufgaben und Herausforderungen .....	163
5.3.2 Design Ansätze .....	164
5.4 Service Design Prozess .....	167
5.4.1 Identifikationsphase .....	170
5.4.2 Explorationsphase .....	170
5.4.3 Ideenentwicklungsphase .....	171
5.4.4 Service-Prototyping .....	173
5.5 Bewertung von Dienstleistungsideen .....	183
5.6 Anwendungsbeispiel: Entwicklung einer mobilen Selbstbewertungsdienstleistung .....	183
5.7 Zusammenfassung .....	185
5.8 Testfragen/Wiederholungsfragen .....	187
Weiterführende Literatur .....	187
<b>6 Modellierung von Dienstleistungen</b> .....	189
6.1 Prozessorientierte Dienstleistungsbetrachtung .....	190
6.2 Dokumentation von Dienstleistungsprozessen .....	192
6.2.1 Modelle und Modellierung .....	192
6.2.2 Modellierung von Prozessen .....	194
6.2.3 Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung .....	195
6.3 Analyse von Dienstleistungsprozessen .....	197
6.3.1 Quality Function Deployment .....	198
6.3.2 Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse .....	200
6.4 Gestaltung von Dienstleistungsprozessen .....	201
6.4.1 Modellbasiertes Problemlösen .....	201
6.4.2 Referenzmodelle .....	202
6.5 Methoden zur Dienstleistungsmodellierung .....	203
6.5.1 Ordnungsrahmen .....	203
6.5.2 Konzepte und Methoden zur Dienstleistungsmodellierung .....	205
6.6 Service Blueprint .....	208
6.6.1 Linien im Service Blueprint .....	209
6.6.2 Modellierung mit Hilfe des Service Blueprint .....	211
6.7 Business Process Model and Notation .....	214
6.7.1 Grobkonzept mit BPMN <sup>↑</sup> .....	214
6.7.2 Feinkonzept mit BPMN <sup>↑</sup> .....	217
6.7.3 Vom Grobkonzept zum Feinkonzept mit BPMN <sup>↑</sup> .....	222
6.8 Zusammenfassung .....	223
6.9 Testfragen/Wiederholungsfragen .....	223
Weiterführende Literatur .....	223
<b>7 Modellierung von IT-Dienstleistungen</b> .....	225
7.1 IT-Dienstleistungen entwerfen .....	227

7.2	Grundlagen elektronischer Dienstleistungssysteme	228
7.2.1	Ausführungssysteme	228
7.2.2	Beispiele für elektronische Dienstleistungssysteme	231
7.3	IT-Konzepte mit BPMN <sup>↑</sup>	232
7.4	Unified Modeling Language	238
7.4.1	UML-Sequenzdiagramme	239
7.4.2	UML-Aktivitätsdiagramme	243
7.5	Implementierung von Prozessmodellen <sup>↑</sup>	246
7.5.1	XML Process Definition Language	247
7.5.2	Business Process Execution Language	249
7.5.3	Unified Service Description Language	250
7.6	IT-Dienstleistungsarchitekturen	254
7.7	Zusammenfassung	257
7.8	Testfragen/Wiederholungsfragen	258
7.9	Anhang: Vollständige XML-Repräsentation des Beispiels „HelloWorld“	259
	Weiterführende Literatur	260
<b>8</b>	<b>Management und Betrieb von Dienstleistungen</b>	<b>261</b>
8.1	Dienstleistungsmanagement	262
8.1.1	Einführung in das Dienstleistungsmanagement	262
8.1.2	Herausforderungen des Dienstleistungsmanagements	264
8.2	Kapazitätsmanagement von Dienstleistungen	267
8.2.1	Strategien zur Steuerung der Nachfrage	268
8.2.2	Strategien zur Steuerung der verfügbaren Kapazitäten	274
8.2.3	Revenue Management	277
8.3	Service Supply Relationships	280
8.3.1	Supply Chain in der Güterproduktion	281
8.3.2	Besonderheiten der Service Supply Chain	282
8.4	Service Outsourcing	284
8.4.1	Grundlagen des Service Outsourcings	284
8.5	Zusammenfassung	288
8.6	Testfragen/Wiederholungsfragen	288
	Weiterführende Literatur	289
<b>9</b>	<b>Analyse und Messung von Dienstleistungsqualität</b>	<b>291</b>
9.1	Begriffliche Grundlagen der Dienstleistungsqualität	293
9.2	Modelle zur Analyse von Dienstleistungsqualität	294
9.2.1	Das GAP-Modell	295
9.2.2	Der Einfluss von IT auf das GAP-Modell	299
9.2.3	Das Qualitätsmodell von Meyer und Mattmüller	301
9.3	Messung der Dienstleistungsqualität	305
9.3.1	Der SERVQUAL-Ansatz	306
9.3.2	Kano-Methode	314
9.3.3	Critical Incident Technik	318
9.3.4	Einschränkungen standardisierter Messmethoden	321

9.4	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen mittels Service Level Agreements .....	321
9.5	Zusammenfassung .....	327
9.6	Testfragen/Wiederholungsfragen .....	328
	Weiterführende Literatur .....	329
<b>10</b>	<b>Performance Measurement und Service Improvement</b> .....	<b>331</b>
10.1	Grundlagen von Performance Measurement und Dienstleistungsverbesserung .....	333
10.1.1	Begriffsdefinition des Performance Measurements ....	333
10.1.2	Dienstleistungen im Performance Measurement .....	335
10.1.3	Systematische Dienstleistungsverbesserung .....	341
10.1.4	Zusammenfassung des Kapitels Grundlagen des Performance Measurement .....	345
10.2	Methoden des Performance Measurements und des Service Improvements .....	346
10.2.1	Balanced Scorecard .....	346
10.2.2	Data Envelopment Analyse .....	353
10.2.3	Benchmarking von Dienstleistungen .....	358
10.3	Zusammenfassung .....	363
10.4	Testfragen/Wiederholungsfragen .....	364
	Weiterführende Literatur .....	364
<b>11</b>	<b>Service Innovation: Customer Co-Development bis Open Innovation for Services</b> .....	<b>365</b>
11.1	New Service Development .....	367
11.2	Der Open Innovation Ansatz .....	368
11.3	Beteiligung der Kunden durch Open Innovation .....	372
11.3.1	Eigenschaften und Motive von Lead Usern .....	373
11.4	Instrumente von Open Innovation und deren Einsatz im NSD .....	375
11.4.1	Lead-User Methode .....	376
11.4.2	Ideenwettbewerbe .....	377
11.4.3	Ideen-Community .....	379
11.4.4	Toolkits .....	382
11.4.5	Kosten und Nutzen der Kundenintegration für Dienstleistungsunternehmen .....	384
11.5	Zusammenfassung .....	386
11.6	Testfragen/Wiederholungsfragen .....	387
	Weiterführende Literatur .....	387
<b>Teil III Transfer: Service Engineering in der Praxis (Kap. 12)</b>		
<b>12</b>	<b>Dienstleistungsengineering in der Anwendung: Service Engineering für die universitäre Lehre</b> .....	<b>391</b>
12.1	Prolog .....	391
12.2	Die Problemstellung .....	392

---

12.3	Der Lösungsansatz .....	393
12.4	Aufgaben .....	394
12.5	Anhang .....	395
12.5.1	Vorlesungsevaluation (Durchschnittswerte und exemplarische Meinungsäußerungen) .....	395
12.5.2	Service Blueprint der bisherigen Veranstaltung .....	396
12.5.3	Verantwortlichkeiten .....	397
12.5.4	Betreuungsmaßnahmen für die Studierenden .....	397
12.5.5	Kennzahlen .....	397
<b>Glossar</b>	.....	<b>399</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	.....	<b>427</b>
<b>Stichwortverzeichnis</b>	.....	<b>443</b>