

Dienstleistungsengineering und -management

Bearbeitet von
Prof. Dr. Jan Marco Leimeister

1. Auflage 2012. Taschenbuch. xx, 447 S. Paperback

ISBN 978 3 642 27982 9

Format (B x L): 15,5 x 23,5 cm

Gewicht: 712 g

[Wirtschaft > Betriebswirtschaft: Theorie & Allgemeines > Wirtschaftsinformatik, SAP, IT-Management](#)

schnell und portofrei erhältlich bei



Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Vorwort

Dienstleistungen sind von zentraler Bedeutung für westliche Volkswirtschaften, ca. 70 % der Bruttowertschöpfung und der Arbeitsplätze werden heute dem tertiären Sektor zugerechnet. Hinzu kommt, dass Dienstleistungsfirmen in den vergangenen Jahren Wachstum und einen Zuwachs an Arbeitsplätzen realisieren konnten, während Industrie, Bergbau und Landwirtschaft meist schrumpften. Trotz dieser Dominanz haben das Dienstleistungsmanagement und insbesondere Innovationen im Dienstleistungssektor jedoch noch größten Forschungsbedarf. Dienstleistungen erfolgreich zu entwickeln, zu erbringen und zu vermarkten wird für viele Unternehmen zu einem zentralen Erfolgsfaktor. Um diese Chancen systematisch zu nutzen, sind besondere Kompetenzen für das Dienstleistungsengineering und -management erforderlich. Das liegt an den besonderen Merkmalen von Dienstleistungen. Sie sind immateriell und erfordern gemeinsame Anstrengungen von Kunde und Anbieter, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Die Interaktion zwischen Kunde und Anbieter erlaubt es, Kunden einen Wert im Nutzungsprozess der Leistungen zuzusichern.

Dieses Buch beschäftigt sich daher mit Grundlagen, zentralen Prozessen und Methoden sowie Anwendungsbeispielen für die systematische Entwicklung neuer Dienstleistungen (Dienstleistungsengineering) sowie deren Management über den Lebenszyklus (Dienstleistungsmanagement). Ein Schwerpunkt liegt hierbei auf der Rolle von Informations- und Kommunikationstechnologien (IT) sowie dem Geschäftsprozessmanagement für die Gestaltung und Erbringung von Dienstleistungen. Dies hat verschiedene Gründe: Die Potenziale des intelligenten Einsatzes von IT und Geschäftsprozessmanagement in der unternehmerischen Praxis sind offensichtlich. Hierzu gehören u. a. Optimierung, Standardisierung und Unterstützung von Prozessen sowie die (Teil-) Automatisierung. IT bietet Potenziale für den gesamten Dienstleistungsbereich. Einerseits ermöglicht IT neue Formen der Koordination, Kooperation und Kommunikation in der Dienstleistungserbringung, andererseits ermöglicht IT neue Formen der Kundenintegration. IT ist somit ein Treiber für eine verstärkte Professionalisierung und Industrialisierung des Dienstleistungsbereichs. Obgleich in einigen Branchen der Einsatz von IT schon weit fortgeschritten ist – mitunter werden sogar komplett Dienstleistungen durch den Einsatz von IT erbracht, sogenannte E-Services (z. B. IT-Services oder Webservices) – trifft dies bei weitem nicht auf alle Bereiche der Dienstleistungswirtschaft zu. Besonders dort, wo personenbezogene Dienstleistungen vorherrschen, bspw. im Gesundheitswesen

oder in Bildung und Erziehung, werden IT Potenziale heute noch gar nicht oder nur in geringem Ausmaß realisiert.

Ziel dieses Buches ist es, den aktuellen Stand in Forschung und Praxis über das Dienstleistungsengineering und -management lernergerecht aufzubereiten und Wissenschaftlern wie Praktikern Theorien, Methoden, Instrumente und Werkzeuge an die Hand zu geben, Dienstleistungen durch den Einsatz von IT systematisch zu gestalten und effizient zu erbringen und neue Formen der Arbeitsteilung und Wertschöpfung für sich nutzbar zu machen.

Zur Historie des Buches – Lehrwerkstatt

Dieses Werk war in seiner ersten Version das Ergebnis eines intensiven Kooperationsprozesses, der seine Anfänge im Wintersemester 2010/2011 am Fachgebiet Wirtschaftsinformatik der Universität Kassel hatte. Dort wurde ein neues Weiterbildungsformat in Zusammenarbeit mit dem Service Center Lehre (SCL) der Universität Kassel durchgeführt. Hierbei wurde die Durchführung einer Lehrwerkstatt zum Thema Dienstleistungsengineering und -management entwickelt und getestet. 12 wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fachgebietes erarbeiteten in diesem Pilotprojekt gemeinsam mit dem SCL, vertreten durch Dr. Christiane Borchard und Uwe Frommann, über den Zeitraum von zwei Semestern eine vollkommen neue Lehrveranstaltung einschließlich dazugehörigem Lehrbuch. Die Lehrwerkstatt gliederte sich dabei in zwei Abschnitte. Im Wintersemester 2010/2011 wurden Inhalte und Kapitel eines modernen, didaktisch strukturierten Lehrbuchs inkl. Übungsaufgaben, sowie die Gestaltung des gesamten Lehrkonzeptes und der einzelnen Lehreinheiten erarbeitet. Im Sommersemester 2011 folgte die praktische Erprobung im Rahmen der erstmals eingeführten Veranstaltung „Dienstleistungsengineering und -management“. Hierbei führte jeder Mitarbeiter „seine“ Lehreinheit begleitet von einem hochschuldidaktischen Coaching durch das SCL durch. So arbeitete jeder Teilnehmende an seinem Werkstück: Kapitel eines Lehrbuchs inklusive dazugehöriger Lehreinheit.

Mit der Lehrwerkstatt sollten gleichzeitig verschiedene Ziele erreicht werden. Im Vordergrund stand die didaktische Qualifizierung der Doktoranden, hierzu gehörten hochschuldidaktische Grundlagen, Auftreten im Hörsaal sowie lernergerechtes Aufbereiten der eigenen Forschungsinhalte. Dies beinhaltet zielgruppengerechtes Schreiben und Visualisieren der Inhalte. Neben einer Verbesserung der Qualität der Lehre können diese erworbenen Fähigkeiten auch für die eigene Forschungsarbeit der Doktoranden hilfreich sein. Die Lehrwerkstatt stärkt somit die Einheit von Forschung und Lehre, indem die Studenten an aktuelle und relevante Inhalte der Forschung herangeführt werden. Darüber hinaus erfordert und bedingt eine studentengerechte Aufbereitung der eigenen Forschungsinhalte auch eine Reflexion sowie Vertiefung und Verfestigung des Wissens der Doktoranden. Durch die Veranstaltung „Dienstleistungsengineering und -management“, die im Sommersemester 2011 erstmals für Masterstudenten angeboten wurde, komplettiert das Fachgebiet

Wirtschaftsinformatik nicht zuletzt sein umfassendes Lehrangebot. Zusammen mit den Veranstaltungen Strategisches IT-Management (seit WS 2008/2009), Creating Innovative Services (seit SS 2009) sowie Collaboration Engineering (seit WS 2009/2010) sind nun drei Hauptforschungsschwerpunkte des Fachgebietes adäquat in der Lehre vertreten und werden regelmäßig in Bachelor und Master Studiengängen angeboten.

Mein Dank gilt allen meinen an der Erstellung des Werkes beteiligten wissenschaftlichen Mitarbeitern und Doktoranden an der Universität Kassel. Dies sind Matthias Altmann, Eva Bittner, Philipp Bitzer, Marco Hartmann, Eike Hirdes, Axel Hoffmann, Dr. Holger Hoffmann, Philipp Kipp, Nadine Krause, Jochen Meis, Philipp Menschner, Christoph Peters, Andreas Prinz, Liudmilla Rudakova, Matthias Söllner und René Wegener.

Besonderer Dank gilt Dr. Christiane Borchard und Uwe Frommann für die Durchführung der Lehrwerkstatt und die damit verbundene Betreuung, Unterstützung und Geduld. Ebenfalls besonderer Dank gilt Philipp Menschner und Carina Müller für die engagierte Organisationsleistung bei der Erstellung des neuen Werks.

Aufbau und Inhalt dieses Buches

Das vorliegende Buch ist ein Hauptergebnis dieser Lehrwerkstatt, bestehend aus den 12 Kapiteln. Es gliedert sich in drei Teile. Die folgende Übersicht verdeutlicht die in den einzelnen Kapiteln behandelten Aspekte des Dienstleistungsengineering und -management.

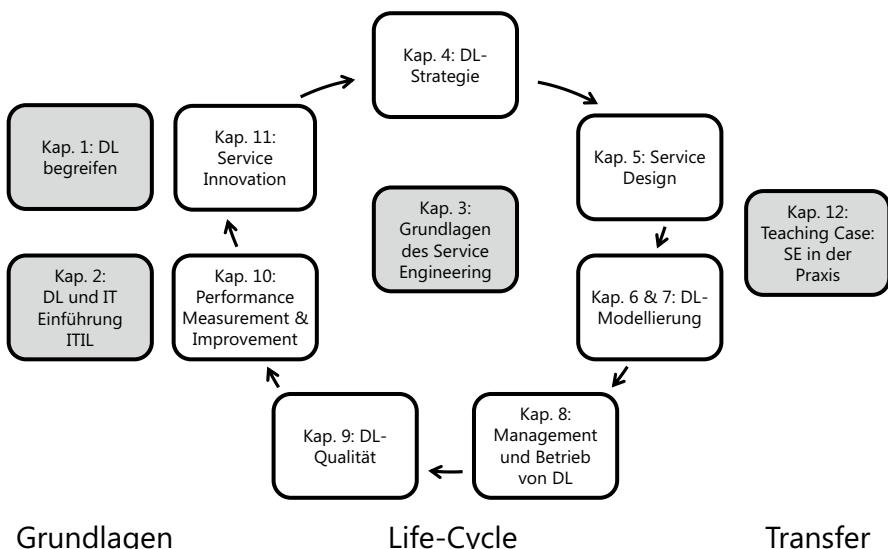


Abb. 1 Gliederung im Überblick (Eigene Darstellung)

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

In Teil 1 wird der Leser in die Besonderheiten von Dienstleistungen eingeführt. Insbesondere geht es darum, eine Einführung in das Service Engineering und ITIL zu geben.

Kapitel 1: Grundlagen und Besonderheiten von Dienstleistungen In diesem Kapitel wird die hohe und weiter wachsende Bedeutung von Dienstleistungen aufgezeigt. Die wichtigsten Eigenschaften von Dienstleistungen und Dienstleistungsangeboten werden diskutiert und Anforderungen an eine Dienstleistungsdefinition erarbeitet sowie der Begriff Dienstleistung definiert. Außerdem werden unterschiedliche Arten von Dienstleistungen vorgestellt als auch die Service-dominant Logic im Hinblick auf die zentrale Position der Dienstleistung im Wertschöpfungsprozess als neues Paradigma erläutert.

Kapitel 2: Dienstleistungen und IT Dieses Kapitel baut auf Kap. 1 auf, indem es die Integration von IT in den dort dargestellten Dienstleistungstypen aufzeigt. Es verdeutlicht die Entwicklung der Automatisierung von Dienstleistungen durch IT und Wege, wie mit dieser Komplexität umgegangen werden kann. Das Kapitel bietet eine Einführung in die Aufgaben und Ziele des sogenannten IT-Service Managements und erläutert anhand von ITIL v3 ein Referenzmodell eines IT-Service Managements. Abschließend erklärt dieses Kapitel die Best-Practices in Form von Prozessen an einem durchgängigen Beispiel.

Kapitel 3: Grundlagen des Service Engineering Dieses Kapitel thematisiert die Notwendigkeit und Herausforderungen für die systematische Entwicklung und Gestaltung von Dienstleistungen. Es liefert eine Einführung zum Innovationsbegriff im Dienstleistungssektor sowie eine Einführung in den Bereich des Service Engineering. Außerdem wird der Lebenszyklus von Dienstleistungen im Kontext von ausgewählten Vorgehensmodellen im Service Engineering erklärt und ein Rahmenmodell vorgestellt.

Teil 2 Management und Betrieb von Dienstleistungen (Kap. 4–11)

In Teil 2 werden Methoden und Modelle zum Management und zur Gestaltung von Dienstleistungen beschrieben.

Kapitel 4: Dienstleistungsproduktstrategie In diesem Kapitel werden die Begriffe Strategie und im genaueren Produkt- und Dienstleistungsstrategie erläutert. Die Strategieentwicklung wird in ihren einzelnen Phasen vorgestellt und unternehmensinterne und -externe Einflussfaktoren genannt. Außerdem werden in diesem Kapitel Dienstleistungsstrategien und Marketingmix, abgestimmt auf die Gesamtunternehmensstrategie, definiert.

Kapitel 5: Service Design Dieses Kapitel liefert eine Einführung in das Service Design. Es werden hierbei die wesentlichen Punkte zur Einführung des Service Design, insbesondere der User Center Approach als auch die einzelnen Phasen des Service Design Prozesses detailliert erläutert. Es beschäftigt sich mit Kreativitätstechniken zur Ideenentwicklung und mit Methoden zur Anforderungserhebung und Ideenbewertung.

Kapitel 6: Modellierung von Dienstleistungen In diesem Kapitel wird der Dienstleistungsprozess in einzelne Prozessschritte aufgeteilt und analysiert. Das Kapitel legt dabei besonderen Wert auf die Dokumentation von Dienstleistungsprozessen mit Hilfe von Prozessmodellen. Außerdem geht es auf die Gestaltung und Verbesserung von Prozessen ein. Es stellt zwei Methoden zur Prozessmodellierung genauer vor, darunter Service Blueprint und Business Process Model and Notation (BPMN).

Kapitel 7: Modellierung von IT-Dienstleistungen In diesem Kapitel werden verschiedene Methoden zur Modellierung von IT-Dienstleistungen vorgestellt. Im Rahmen der weiteren Betrachtung von Modellierungssprachen werden Grundlagen gelegt, die notwendig sind, um besser zu verstehen, wie IT-Dienstleistungen entwickelt und umgesetzt werden. Außerdem werden Modellierungssprachen für die IT-Dienstleistungsmodellierung vertieft, darunter BPMN und UML (Unified Modeling Language).

Kapitel 8: Management und Betrieb von Dienstleistungen Dieses Kapitel behandelt das Dienstleistungsmanagement und dessen besondere Herausforderungen. Zudem stellt das Kapitel einen Bezug zu drei Themen her, die sich entweder deutlich vom Management und Betrieb von Sachgüterproduzenten unterscheiden, oder besonders wichtig für das Dienstleistungsmanagement sind. Das Kapitel erläutert des Weiteren die Notwendigkeit von Kunden- bzw. Lieferantenbeziehungen mit dem Dienstleister und die Möglichkeit zum Outsourcen von Teilprozessen der Dienstleistungserbringung.

Kapitel 9: Analyse und Messung von Dienstleistungsqualität Nach der Definition des Qualitätsbegriffs werden in diesem Kapitel verschiedene Modelle zur Analyse von Dienstleistungsqualität vorgestellt. Es werden drei Verfahren untersucht, mit denen Dienstleistungsqualität konkret gemessen werden kann. Schließlich wird noch ein Werkzeug, die Service Level Agreements zur Qualitätsmessung von Dienstleistungen erläutert.

Kapitel 10: Performance Measurement und Service Improvement Ziel des vorliegenden Kapitels ist, dem Leser einen Eindruck über die Herausforderungen des Performance Measurements und der Leistungsoptimierung im Dienstleistungsbereich zu vermitteln und ausgewählte mögliche Ansätze vorzustellen, die die Besonderheiten, Herausforderungen und Charakteristika von Dienstleistungen berücksichtigen. Dem Leser soll eine Idee davon vermittelt werden, wie unternehmensindividuelle

Unterschiede für das Performance Measurement berücksichtigt werden können und wie die Komplexität des Performance Measurements anhand von Methoden und Techniken bewältigt werden kann.

Kapitel 11: Service Innovation: Customer Co-Development bis Open Innovation for Services Dieses Kapitel führt den Leser in das Konzept des New Service Developments (NSD) ein. Es geht vor allem auf dessen frühen Phasen ein, da sie für den Open Innovation Ansatz am relevantesten sind. Das Kapitel erläutert zudem das Konzept von Open Innovation und stellt die entsprechenden Methoden und Besonderheiten vor, die sich durch Anwendung im NSD ergeben.

Teil 3 Transfer: Service Engineering in der Praxis (Kap. 12)

In Teil 3 werden praktische Ansätze zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität mit Hilfe des Service Engineering vorgestellt.

Kapitel 12: Lehrbeispiel: Anwendung von Service Engineering auf die universitäre Lehre Dieses Kapitel beschreibt ein Lehrbeispiel, das die Anwendung von Service Engineering in der universitären Lehre verdeutlicht. Das Lehrbeispiel spielt sich an einem fiktiven Lehrstuhl ab, der mittels Service Engineering versucht die Qualität der Lehre insbesondere in Massenveranstaltungen zu verbessern.

Am Anfang jedes Kapitals

- *Lernziele:* Ein Überblick darüber, was der Leser lernen kann, wenn er das Kapitel mit den dazugehörigen Übungen durcharbeitet.

In jedem Kapitel

- *Definitionen:* Wenn wichtige Begriffe eingeführt werden, enthält der Text hervorgehobene Kästchen mit kurzen Beschreibungen, die ein rasches Nachschlagen erlauben.
- *Fallbeispiele:* Kurze Einschübe mit ausführlichen Beispielen oder Erklärungen als sie im Text möglich sind.
- *Zusammenfassungen:* Sie dienen der Wiederholung der wichtigsten Lerninhalte des Kapitels.

Am Ende jedes Kapitals

- *Prüfungsfragen:* Typische Prüfungsfragen, die knapp beantwortet werden können und anhand derer der Leser überprüfen kann, ob er die im Kapitel beschriebenen Begriffe und Konzepte verstanden hat. Diese Fragen können auch zur Wiederholung verwendet werden.
- *Weiterführende Literatur:* Angaben zu Büchern oder Artikeln zu den wichtigsten Themen des Kapitels, für die weitere Lektüre und Vertiefung.

Am Ende des Buches

- *Glossar*: Erklärung aller wichtigen Begriffe und Bezeichnungen, die im Text verwendet werden.
- *Literaturquellen*: Angaben zu Büchern, Artikeln oder Aufsätzen, auf die im Kapitel Bezug genommen wird.

Zu guter Letzt: Alle Fehler gehen zu Lasten des Autors. Beim Lesen des Buches wünsche ich Ihnen, dass Sie viele neue Aspekte des Dienstleistungsengineering und Dienstleistungsmanagement kennen lernen und dass es für Sie eine möglichst viel Nutzen stiftende Lektüre ist.

Kassel im Dezember 2011

Jan Marco Leimeister