

Inhaltsverzeichnis

1	Der Dienstleistungsbereich	1
1.1	Der Begriff der Dienstleistung	1
1.1.1	Merkmale der Dienstleistung	1
1.1.2	Erscheinungsformen der Dienstleistung	5
1.2	Dienstleistungsbetriebe	7
1.2.1	Merkmale von Dienstleistungsbetrieben	7
1.2.2	Typologie von Dienstleistungsbetrieben	10
1.3	Entwicklung des Dienstleistungssektors	12
2	Der Prozeß der Dienstleistungserstellung	15
2.1	Phasenmodell	15
2.2	Anforderungen	17
2.2.1	Qualität des Dienstleistungsprodukts	17
2.2.2	Effizienz der Leistungserstellung	18
3	Allgemeine Unterstützungssysteme	21
3.1	Überblick	21
3.2	Zugangssysteme im Front-Office-Bereich	23
3.2.1	Überblick	23
3.2.2	Self-Service-Anwendungen	23
3.2.3	Realisierung von Zugangssystemen	26
3.2.4	Einsatz von Chipkarten	27
3.2.5	Telekommunikationszugänge	30
3.2.6	Sicherungskonzepte	31
3.3	Unterstützungssysteme im Front-Office-Bereich	40
3.3.1	Transaktionssysteme	41
3.3.2	Agentensysteme	41
3.3.3	Informationsbereitstellung	44
3.3.4	Präsentationssysteme	45
3.3.5	Auskunftssysteme	46
3.3.6	Beratungssysteme	49
3.4	Unterstützungssysteme im Back-Office-Bereich	50
3.4.1	Dokumenten-Management-Systeme	50
3.4.2	Knowledge-Management-Systeme	52
3.4.3	Workflow-Management-Systeme	56
3.4.4	Workgroup-Support-Systeme	58

4	Anwendungssysteme in den Phasen des Dienstleistungsprozesses	61
4.1	Marketing.....	61
4.1.1	Aspekte des Dienstleistungsmarketings.....	61
4.1.2	Mikrogeographische Systeme zur Marktbearbeitung	62
4.1.3	Besonderheiten der Produktpolitik	63
4.1.4	Kundenorientierte elektronische Produktgestaltung	64
4.1.5	Besonderheiten der Distributionspolitik	65
4.1.6	Dienstleistungsvertrieb über Telekommunikationsmedien	67
4.1.7	Besonderheiten der Preispolitik.....	68
4.1.8	Besonderheiten der Kommunikationspolitik	69
4.1.9	Internetbasiertes Marketing eines Softwareherstellers.....	70
4.2	Leistungsbereitstellung	72
4.2.1	Aspekte der Planung und Vorbereitung von Dienstleistungen...72	72
4.2.2	Yield-Management-Systeme.....	73
4.2.3	Yield-Management bei Fluggesellschaften.....	75
4.2.4	Personal- und Betriebsmittelplanung in Verkehrsbetrieben.....78	78
4.2.5	Materialeinsatzplanung in der Gastronomie	79
4.3	Information und Beratung.....	79
4.3.1	Aspekte der Einholung von Angebotsinformationen	79
4.3.2	Auskunfts- und Präsentationssysteme für Kunden im Einzelhandel	80
4.3.3	Unterstützung für den Anlageberater einer Bank.....	81
4.4	Vereinbarung	82
4.4.1	Aspekte der Dienstleistungsvereinbarung.....	82
4.4.2	Konfigurationssysteme zur individuellen Leistungsvereinbarung.....	84
4.4.3	Vereinbarungsunterstützung in der Touristik	85
4.5	Durchführung.....	86
4.5.1	Aspekte der Leistungserbringung	86
4.5.2	Administrationssysteme zur Unterstützung der Durchführungsphase	88
4.5.3	Operative Systeme zur Unterstützung der Durchführungsphase	90
4.5.4	Produktionssysteme für informationsbasierte Dienstleistungen.91	91
4.6	Abrechnung.....	92
4.6.1	Aspekte der Vor- und Nachkalkulation	92
4.6.2	Prozeßbezogene Abrechnungssysteme	93
4.7	Bezahlung	94
4.7.1	Aspekte elektronischer Bezahlung.....	94
4.7.2	Bezahlung mit Guthabekarten.....	94
4.7.3	Bezahlung mit Electronic Cash.....	96
4.7.4	Bezahlung im Internet mit Kreditkarte	97
4.7.5	Bezahlung im Internet mit elektronischem Geld.....	101

5	Ausgewählte branchenorientierte Anwendungssysteme	105
5.1	Bankdienstleistungen	105
5.1.1	Überblick	105
5.1.2	Zahlungsverkehrssysteme	107
5.1.3	Kreditprüfungssysteme	112
5.1.4	Selbstbedienung im Bankbereich.....	115
5.2	Versicherungsdienstleistungen.....	116
5.2.1	Überblick	116
5.2.2	Versicherungs-Anwendungs-Architektur.....	118
5.2.3	Unterstützung des Außendienstes im Versicherungsvertrieb ..	123
5.2.4	Schadensfallabwicklung.....	124
5.3	Personen- und Güterverkehrsdienstleistungen	126
5.3.1	Überblick	126
5.3.2	Auftrags- und Routenplanung im Güterverkehr	128
5.3.3	Tracking und Tracing im Güterverkehr	129
5.3.4	Betriebsleitsystem für den öffentlichen Personennahverkehr ..	130
5.4	Touristikdienstleistungen	132
5.4.1	Überblick	132
5.4.2	Leistungsvereinbarung über Reisevertriebssysteme.....	135
5.4.3	Leistungserfassung in Gastronomie und Hotellerie.....	137
5.5	Medizinische Dienstleistungen.....	138
5.5.1	Überblick	138
5.5.2	Datenbasen im Klinik- und Krankenhausbetrieb	140
5.5.3	Verteilte Anwendungen und Telemedizin.....	142
5.5.4	Planung des Leistungspotentials von medizinischen Versorgungseinrichtungen	143
5.6	Informations- und Beratungsdienstleistungen	145
5.6.1	Überblick	145
5.6.2	Unternehmensübergreifende Umweltinformationssysteme	147
5.6.3	Unterstützungssysteme in Unternehmensberatungen	149
5.6.4	Rechnerverbund in der Steuerberatung.....	149
5.7	Telekommunikationsdienstleistungen	151
5.7.1	Überblick	151
5.7.2	Netzwerkmanagement und Dienstekfiguration	152
5.8	Dienstleistungen in der öffentlichen Verwaltung	154
5.8.1	Überblick	154
5.8.2	Dokumenten- und Vorgangsbearbeitung.....	156
5.8.3	Computerunterstütztes Bürgeramt.....	158
5.8.4	Self-Service-Systeme für kommunale Verwaltungen.....	159
5.8.5	Geographische Stadt-Informationssysteme	162
5.9	Handelsdienstleistungen.....	164
5.9.1	Überblick	164
5.9.2	Warenwirtschaftssysteme.....	165

5.9.3 Electronic Shopping Malls.....168

6 Elektronische Märkte171

6.1 Eigenschaften und Erscheinungsformen.....171

6.2 Elektronische Unterstützung von Markttransaktionen.....175

6.2.1 Übersicht.....175

6.2.2 Unterstützung der Anbahnungsphase.....177

6.2.3 Unterstützung der Vereinbarungsphase178

6.2.4 Unterstützung der Abwicklungsphase.....181

6.3 Beispiele Elektronischer Märkte183

6.3.1 Elektronische Wertpapierbörsen.....183

6.3.2 Computergestützte Reisevertriebssysteme185

6.3.3 Elektronischer Luftfrachtmarkt.....188

Literaturhinweise.....197

Stichwortverzeichnis203