

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 Vereinbarungsphase | 178 |
| 6.2.4 | Unterstützung der Abwicklungsphase..... | 181 |
| 6.3 | Beispiele Elektronischer Märkte | 183 |
| 6.3.1 | Elektronische Wertpapierbörsen..... | 183 |
| 6.3.2 | Computergestützte Reisevertriebssysteme | 185 |
| 6.3.3 | Elektronischer Luftfrachtmarkt..... | 188 |

Literaturhinweise.....197

Stichwortverzeichnis203