

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|----|
| Geleitwort der Herausgeber | 5 |
| Vorwort | 7 |
| Abbildungsverzeichnis | 13 |
| 1 Grundlagen der Prozessorganisation | 17 |
| 1.1 Der Grundgedanke der Prozessorganisation | 17 |
| 1.2 Die Prozessorganisation im Vergleich zur Aufbau- und Ablauforganisation | 23 |
| 1.3 Die Vorgehensweise bei der Gestaltung der Prozessorganisation . | 24 |
| 1.4 Der Aufbau des Buches. | 27 |
| 1.5 Zusammenfassung | 29 |
| 2 Besonderheiten der Prozessorganisation bei Dienstleistungen | 31 |
| 2.1 Die Mitwirkung des Kunden als herausragendes Merkmal von Dienstleistungsprozessen | 31 |
| 2.2 Autonome und integrative Leistungserstellung | 35 |
| 2.3 Typen von Dienstleistungsprozessen. | 37 |
| 2.4 Funktionale und prozessorientierte Organisation in Dienstleistungsunternehmen | 40 |
| 2.5 Die Koordinations- und Motivationsaufgabe | 41 |
| 2.6 Die Gestaltungs-, Steuerungs- und Entwicklungsaufgabe ... | 45 |
| 2.7 Zusammenfassung | 46 |
| 3 Strategische Aspekte der Prozessorganisation | 48 |
| 3.1 Wettbewerbsvorteile durch die Konfiguration wert- schöpfender Aktivitäten | 48 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3.2 | Die Konfiguration als Wertkette | 50 |
| 3.3 | Die Konfiguration als Wertshop | 53 |
| 3.4 | Die Konfiguration als Wertnetzwerk | 55 |
| 3.5 | Wertkette, Wertshop und Wertnetzwerk im Vergleich | 57 |
| 3.6 | Spezialisierung innerhalb der Wertschöpfungskette | 59 |
| 3.7 | Zusammenfassung | 62 |
| 4 | Die kundenbezogene Organisation des Dienstleistungsprozesses | 64 |
| 4.1 | Das ServiceBlueprint™ als Grundlage der kunden- und anbieterorientierten Prozessorganisation | 64 |
| 4.2 | Prozessbeurteilung aus Kundensicht. | 69 |
| 4.3 | Das Ausmaß der Kundenmitwirkung | 73 |
| 4.3.1 | Das Modell der Arbeitsteilung nach Corsten | 76 |
| 4.3.2 | Leistungsfähigkeit und Leistungswille des Kunden | 78 |
| 4.4 | Die Interaktion zwischen Anbieter und Nachfrager | 82 |
| 4.4.1 | Merkmale des Interaktionsgrades. | 82 |
| 4.4.2 | Steuernde Prozessinformationen als Determinante des Interaktionsgrades. | 83 |
| 4.4.3 | Das Kontakterlebnis als Determinante des Interaktionsgrades | 86 |
| 4.5 | Der wahrnehmbare Bereich | 88 |
| 4.5.1 | Funktionen des wahrnehmbaren Bereichs | 88 |
| 4.5.2 | Die Gestaltung der Dienstleistungsumgebung aus umwelt- psychologischer Sicht | 90 |
| 4.5.3 | Die Lage der Sichtbarkeitslinie | 93 |
| 4.6 | Zusammenfassung | 94 |
| 5 | Die anbieterbezogene Organisation des Dienstleistungsprozesses | 96 |
| 5.1 | Die Gestaltung der Aktivitätenfolge | 97 |
| 5.1.1 | Grundformen der Prozessorganisation | 97 |
| 5.1.2 | Einflussfaktoren der Prozessorganisation. | 100 |
| 5.2 | Die Koordination der Anbieter- und Nachfrageraktivitäten . | 101 |
| 5.2.1 | Die Koordination der Erwartungen | 102 |
| 5.2.2 | Die Koordination des Verhaltens | 104 |
| 5.2.2.1 | Rollen auf Kunden- und Anbieterseite | 104 |
| 5.2.2.2 | Rollenkonflikte und Rollenambiguität | 106 |
| 5.2.3 | Die Rollenorganisation. | 110 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 5.2.4 | Die Koordination der Anbieter-Nachfrager-Interaktion | 111 |
| 5.3 | Horizontale Differenzierung der internen Arbeitsteilung. . . . | 115 |
| 5.3.1 | Grundlagen der horizontalen Differenzierung | 115 |
| 5.3.2 | Differenzierung und Koordination von Kunden-, Front-Office- und Back-Office-Aktivitäten | 118 |
| 5.3.3 | Instrumente der lateralen Koordination | 122 |
| 5.4 | Vertikale Differenzierung in der internen Arbeitsteilung | 124 |
| 5.4.1 | Vertikale Differenzierung in Dienstleistungsprozessen | 124 |
| 5.4.2 | Instrumente der vertikalen Koordination | 126 |
| 5.4.3 | Motivationsinstrumente | 129 |
| 5.4.4 | Empowerment in Dienstleistungsorganisationen. | 130 |
| 5.5 | Zusammenfassung | 133 |
| | | |
| 6 | Die Organisation von Dienstleistungsprozessen unter Qualitätsaspekten | 136 |
| 6.1 | Qualität im Spannungsfeld von Kosten und Zeit | 136 |
| 6.2 | Gestaltungsaspekte der Dienstleistungsqualität | 137 |
| 6.3 | Konzepte und Methoden der Qualitätsgestaltung | 139 |
| 6.3.1 | Qualitätskonzepte im Dienstleistungsbereich | 139 |
| 6.3.2 | Das House of Quality | 143 |
| 6.4 | Methoden der Qualitätssteuerung | 146 |
| 6.4.1 | Qualitätsvorgaben. | 146 |
| 6.4.2 | Ereignisorientierte Methoden zur Qualitätsmessung im Dienstleistungsprozess | 150 |
| 6.5 | Zusammenfassung | 156 |
| | | |
| 7 | Die Organisation von Dienstleistungsprozessen unter Zeitaspekten | 158 |
| 7.1 | Zeitaspekte aus Kunden- und Anbietersicht | 158 |
| 7.2 | Gestaltung des Leistungserstellungsprozesses aus Kundensicht . | 160 |
| 7.2.1 | Nachfragersegmentierung und Prozessgestaltung | 161 |
| 7.2.2 | Minimierung der Nicht-Transaktionszeiten | 162 |
| 7.2.3 | Beeinflussung der kundenseitigen Zeitwahrnehmung | 164 |
| 7.3 | Die zeitliche Gestaltung des Leistungserstellungsprozesses aus Anbietersicht | 166 |
| 7.3.1 | Minimierung von Prozesszeiten | 168 |
| 7.3.2 | Individualisierung, Standardisierung und Automatisierung von Dienstleistungsprozessen. | 170 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 7.4 | Exemplarische Gestaltung eines Leistungserstellungsprozesses | 172 |
| 7.5 | Konzepte und Methoden zur zeitbezogenen Steuerung | 177 |
| 7.6 | Zusammenfassung | 179 |
| 8 | Die Organisation von Dienstleistungsprozessen unter Kostenaspekten | 182 |
| 8.1 | Besonderheiten des Kostenmanagements bei Dienstleistungen | 183 |
| 8.2 | Kostenerfassung in Dienstleistungsprozessen | 186 |
| 8.2.1 | Der Grundgedanke und der Aufbau der Prozesskostenrechnung | 186 |
| 8.2.2 | Dienstleistungsspezifische Modifikation der Prozesskostenrechnung | 192 |
| 8.3 | Methoden der kostenorientierten Steuerung von Dienstleistungsprozessen | 196 |
| 8.3.1 | Target Costing | 196 |
| 8.3.2 | Prozesswertanalyse und prozessbezogene Funktionsanalyse | 200 |
| 8.4 | Zusammenfassung | 202 |
| 9 | Die Organisation von Dienstleistungsprozessen – ein abschließender Überblick | 204 |
| | Literaturverzeichnis | 207 |
| | Stichwortverzeichnis | 225 |