

Produktion von Dienstleistungen

Schriftleitung

Professor Dr. Günter Fandel

Professor Dr. Horst Wildemann

Technische Universität Darmstadt
Fachbereich 1
Betriebswirtschaftliche Bibliothek
Inventar-Nr.: 58.493
Abstell-Nr.: A.M/232
.....
.....
.....

GABLER

Editorial	VII
Aktivitätsanalytische Überlegungen zu einer Theorie der Dienstleistungsproduktion	
Prof. Dr. Günter Fandel und Dipl.-Kfm. Steffen Blaga, Hagen	1
Instrumenteneinsatz in der industriellen Produkt- und Serviceentwicklung – eine theoretische und empirische Analyse	
Prof. Dr. Horst Wildemann, München	23
Kapazitätsoptionen für kapitalintensive Technologien und Dienstleistungen: Anwendungsmöglichkeiten in der Transportindustrie	
Dr. Stefan Spinler, Vallendar, Prof. Dr. Arnd Huchzermeier, Vallendar und Prof. Paul R. Kleindorfer, Philadelphia	49
Grundlagen und Probleme der Personalbedarfsermittlung in Inbound-Call Centern	
Prof. Dr. Stefan Helber und Dr. Raik Stolletz, Hannover	67
Taktische Kapazitätsplanung in Dienstleistungsunternehmen unter stochastischen Produktionsbedingungen	
– dargestellt am Beispiel der Schadenbearbeitung einer Kfz-Versicherung –	
PD Dr. Marcus Schweitzer, Saarbrücken	89
Operatives Zeitmanagement in Prozessketten unter Berücksichtigung stochastischer Prozessdauern	
PD Dr. Joachim Houtman, Frankfurt/Main	109
ZfB · Grundsätze und Ziele	130
ZfB · Herausgeber/Internationale Herausgeber	IX
ZfB · Impressum/Hinweise für Autoren	X