

Manfred Bruhn  
Karsten Hadwich (Hrsg.)

# **Dienstleistungsproduktivität**

Management, Prozessgestaltung,  
Kundenperspektive

Band 1



**FORUM  
DIENSTLEISTUNGSMANAGEMENT**

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

## **Teil A: Wissenschaftliche Beiträge**

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i> Dienstleistungsproduktivität – Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen (Band 1).....	3
---	---

### 1. Management der Dienstleistungsproduktivität

<i>Silke Bartsch, Marcus F. Demmelmair und Anton Meyer</i> Dienstleistungsproduktivität – Stand der Forschung und Zusammenhang zu zentralen vorökonomischen Größen im Dienstleistungsmarketing.....	35
---	----

<i>Manfred Bruhn und Marc-Oliver Blockus</i> Komplexität und Produktivität bei Dienstleistungen .....	59
--	----

<i>Margret Borchert, Joachim Hamburger, Nina Brockhaus, Giuseppe Strina, Stefanie Klinkhammer und Ewald Heinen</i> Produktivitätsmanagement für Dienstleistungen aus der KMU-Perspektive .....	89
---	----

<i>Armin Töpfer und Steffen Silbermann</i> Lean Management und Six Sigma als Werkzeuge zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität .....	121
--	-----

<i>Pascal Gantenbein und Johann Wenzl</i> Dienstleistungsproduktivität im Rahmen der aktiven Unternehmensbeteiligung – Wertbeitrag, Transparenz und Performancemessung.....	151
---	-----

<i>Christopher Wirbelauer und Sabine Haller</i> Produktivitätssteigerung durch strategische Marketingplanung im Gesundheitswesen – dargestellt am Praxisbeispiel einer Augenklinik .....	179
--	-----

## 2. Messung der Dienstleistungsproduktivität

<i>Klaus-Helmut Schmidt, Hartwig Fuhrmann, Ingrid Lange und Stefan Diestel</i> Messung und Bewertung von Dienstleistungen als Grundlage für Produktivitätssteigerungen.....	205
<i>Klaus Backhaus, Ole Bröker und Robert Wilken</i> Produktivitätsmessung von Dienstleistungen mit Hilfe von Varianten der DEA .....	225
<i>Manuel Michaelis und David M. Woisetschläger</i> Effizienzmessung interner Dienstleistungen im Vertrieb: Ein Anwendungsfall aus dem Franchising.....	247
<i>Georg Westermann, Manuela Koch und Steffen Rogge</i> Messung der Dienstleistungseffizienz und der Einfluss des externen Produktionsfaktors Kunde in den Filialen einer Genossenschaftsbank.....	267

## 3. Prozessgestaltung und Dienstleistungsproduktivität

<i>Michael Leyer und Jürgen Moormann</i> Steigerung der Dienstleistungsproduktivität aus Sicht des Geschäftsprozessmanagements.....	289
<i>Sabine Fließ, Günter Fandel, Martin Eggert und Marco Wehler</i> Optimierung der allokativen und organisatorischen Effizienz von Dienstleistungsprozessen .....	313
<i>Bernd Gaiser und Markus Brenner</i> Outputorientierte Planung und Steuerung von Dienstleistungsbereichen .....	337

## 4. Kundenperspektive der Dienstleistungsproduktivität

<i>Heike Kurzmann und Sven Reinecke</i> Kundenbeiträge und Dienstleistungsproduktivität: Unterscheidung von „produktiven“ und „unproduktiven“ Kunden .....	353
<i>Anja Geigenmüller</i> Produktivität industrieller Dienstleistungen – Relevanz und Determinanten der Interaktionsqualität .....	375

<i>Carolin Löffler und Michael Durst</i> Steigerung der Dienstleistungsproduktivität durch Service Externalisierung .....	395
<i>Jörg Finsterwalder and Volker G. Kuppelwieser</i> Productivity in Customer Groups during a Service Experience .....	415
<i>Hans H. Bauer, Hauke Wetzel, Florenz Lammert, Maik Hammerschmidt und Tomas Falk</i> Serviceeffizienz aus Kundensicht als Erfolgsfaktor von elektronischen Dienstleistungen .....	433
<i>Alexander Leischnig und Margit Enke</i> Dienstleistungsproduktivität und Selbstbedienungsangebote – eine kundenbezogene Perspektive .....	457
<i>Christian Niederauer and Markus Voeth</i> Measuring Willingness-to-Pay for Business-to-Business Services .....	475

<b>Teil B: Serviceteil</b>
----------------------------

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Dienstleistungsproduktivität“ .....	495
Stichwortverzeichnis .....	505