

---

Klaus Möller · Wolfgang Schultze  
Herausgeber

# Produktivität von Dienstleistungen

 Springer Gabler

---

# Inhaltsverzeichnis

Autorenverzeichnis .....	XVII
--------------------------	------

<b>1 Methoden und Instrumente zur Messung und Verbesserung der Produktivität industrieller Dienstleistungen in KMU .....</b>	<b>1</b>
Peter Weiß, Stephan Platz, Susanne Crezelius, Christina Große, Jens Högrove, Kathrin Albrecht und Andreas Zolnowski	
1.1 Motivation .....	2
1.2 Arbeitsschwerpunkte .....	3
1.3 Produktivitätsbegriff im Kontext industrieller Dienstleistungen .....	4
1.3.1 Produktivität von Dienstleistungen .....	5
1.3.2 Industrielle Dienstleistungen .....	7
1.3.3 Zielgruppe KMU .....	10
1.3.4 Beitrag zum Förderschwerpunkt und strategischen Partnerschaft ..	10
1.3.5 Grundlagenanalyse und Entwicklung von Instrumenten zur prozessbezogenen Steuerung der Produktivität .....	11
1.3.6 Empirische Untersuchungen zum Produktivitätsmanagement industrieller Dienstleistungen .....	28
1.3.7 Anforderungsanalyse und Fallstudien zum Produktivitätsmanagement sowie Erprobung und Verallgemeinerung neuer Instrumente und Maßnahmen zur Produktivitätsverbesserung .....	35
1.3.8 Zusammenfassung und Ausblick .....	46
Literatur .....	47
<b>2 Effizienzmessung industrieller Dienstleistungen mittels Data Envelopment Analysis (ServDEA) .....</b>	<b>53</b>
Klaus Backhaus, Jörg Becker, Daniel Beverungen, Dominic Breuker, Ole Bröker, Philipp Alexander Brüne, Hanns-Alexander Dietrich, Ralf Knackstedt, Hans Peter Rauer, Florian Reichle und Robert Wilken	
2.1 Effizienzmessung industrieller Dienstleistungen mittels Data Envelopment Analysis – Projekt ServDEA .....	53
2.1.1 Einleitung .....	54

2.1.2	Konzeptionelle Grundlagen . . . . .	55
2.1.3	Die Data Envelopment Analysis als mathematischer Ansatz zur Messung der Dienstleistungseffizienz . . . . .	62
2.1.4	Bestimmung und Validierung von Input- und Outputfaktoren . . .	71
2.1.5	Data Envelopment Analysis im Kontext industrieller Dienstleis- tungen . . . . .	80
2.1.6	Potenziale und Herausforderungen . . . . .	98
2.1.7	Zusammenfassung . . . . .	101
2.2	Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen mit dem Softwareassistenten ServDEA . . . . .	102
2.2.1	Informationstechnische Aspekte des Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen . . . . .	103
2.2.2	Modellierung von Dienstleistungsproduktivität . . . . .	104
2.2.3	Implementierung des algorithmischen Kerns zur Berechnung von Produktivitätsmodellen mit der DEA . . . . .	111
2.2.4	Entwicklung des Softwareassistenten ServDEA . . . . .	115
2.2.5	Produktivitätsbenchmarking von Dienstleistungen mit dem Softwareassistenten ServDEA – Ein Fallbeispiel . . . . .	123
2.2.6	Zusammenfassung und Ausblick . . . . .	126
	Literatur . . . . .	128
<b>3</b>	<b>Dienstleistungsproduktivität in der Krankenhauspflege . . . . .</b>	<b>135</b>
	Margret Borchert, Nina Breyer, Gertrud Schmitz, Anja Schwarz, Car- men Schweinert, Dominik Thomas und Jürgen Wasem	
3.1	Einleitung . . . . .	136
3.2	Das Produktivitätsmodell der Krankenhauspflege . . . . .	137
3.3	Methodik und Ergebnisse der empirisch-qualitativen Studie . . . . .	141
3.3.1	Methodik . . . . .	141
3.3.2	Personalbezogene Befunde . . . . .	143
3.3.3	Patientenbezogene Befunde . . . . .	157
3.3.4	Zusammenhänge zwischen personal- und patientenbezogenen Befunden . . . . .	176
3.3.5	Diskussion der Ergebnisse . . . . .	184
3.4	Methodik und Ergebnisse der empirisch-quantitativen Studie auf Basis der Data Envelopment Analysis . . . . .	186
3.4.1	Hintergrund . . . . .	186
3.4.2	Grundlagen der Data Envelopment Analysis . . . . .	186
3.4.3	Konzeption einer DEA für die Krankenhauspflege . . . . .	188
3.4.4	Empirische Untersuchungen . . . . .	192
3.4.5	Diskussion der Ergebnisse . . . . .	204
3.5	Fazit und Forschungsperspektiven . . . . .	207
	Literatur . . . . .	208

<b>4</b>	<b>Effizienzbewertung von Dienstleistungskonfigurationen in der Telemedizin (EDiMed)</b>	<b>211</b>
	Christian Georgi, Wolfgang Greiner, Lutz M. Kolbe, Tobias F. Langkau, Jan Marco Leimeister, Florian Leppert, Klaus Möller, Claas Lennart Neumann, Christoph Peters, Egbert G. Schulz, Jens Schwanke, Nazli Soltani, Alexan- der Stahmann und Jan-Christoph Steinmann	
4.1	IT Service Management bei telemedizinischen Dienstleistungen: Herausforderungen, Bestandsaufnahme und Potenziale	212
4.1.1	Einleitung	212
4.1.2	Stand der Forschung	213
4.1.3	Forschungsdesign	216
4.1.4	Methodisches Vorgehen	218
4.1.5	Ergebnisse	221
4.1.6	Diskussion	224
4.1.7	Zusammenfassung und Ausblick	225
4.2	Modellierung telemedizinischer Dienstleistungen mit der Blueprint-driven Telemedicine Process Modeling Language	226
4.2.1	Einleitung und ähnliche Arbeiten	227
4.2.2	Hintergrund der Domäne	228
4.2.3	Anforderungen	229
4.2.4	Methodik	230
4.2.5	Forschungsmethodik	231
4.2.6	Ergebnisse	233
4.2.7	Evaluation	237
4.2.8	Limitationen und zukünftige Forschung	238
4.2.9	Beitrag	238
4.3	Multikriterielle Bewertung und Steuerung von innovativen Leistungsangeboten am Beispiel telemedizinischer Dienstleistungen	239
4.3.1	Einleitung	240
4.3.2	Definitive Grundlagen	240
4.3.3	Herausforderungen bei der Bewertung innovativer Leistungsbündel	242
4.3.4	Theoretische Anforderungen an eine Methode zur Analyse telemedizinischer Dienstleistungen	243
4.3.5	Entwicklung eines Bewertungs- und Steuerungskonzepts für telemedizinische Dienstleistungen	248
4.3.6	Ausblick	254
4.4	Die Überführung von Telemedizinischen Dienstleistungen in die Regelversorgung	255
4.4.1	Hintergrund	256
4.4.2	Formen telemedizinischer Dienstleistungen	256
4.4.3	Erstattungsmöglichkeiten innerhalb der GKV	258
4.4.4	Anforderungen an Studien	264

4.4.5	Studienlage zu Evaluationen bei Telemedizin . . . . .	265
4.4.6	Anforderungen und Herausforderungen an die Evaluation . . . . .	267
4.4.7	Fazit . . . . .	270
4.5	Einfluss von Datenschutz und Datensicherheit auf die Rekombinierbarkeit von Prozessen bei telemedizinischen Dienstleistungen in Deutschland . .	271
4.5.1	Einleitung . . . . .	272
4.5.2	Methodik . . . . .	274
4.5.3	Analyse/Ergebnisse . . . . .	274
4.5.4	Diskussion . . . . .	281
4.5.5	Ausblick . . . . .	283
	Literatur . . . . .	283
<b>5</b>	<b>Produktivität<sup>2</sup>: Produktive Innovationsprozesse zur Erhöhung der Produktivität von Gesundheitsdienstleistern (P<sup>2</sup>) . . . . .</b>	<b>293</b>
	Jonas Schreyögg, Carsten Schultz, Stephan von Bandemer, Karl Blum, Vera Antonia Büchner, Vera Hinz, Giso Labitzke, Ivonne Lindlbauer, Sebastian Merkel, Anna Nimako-Doffour, Eva-Maria Oppel und Sven Svoboda	
5.1	Einleitung . . . . .	294
5.2	Entwicklung relevanter Messansätze . . . . .	295
5.2.1	Produktivitätsmessung . . . . .	296
5.2.2	Messung von Innovationsleistung . . . . .	302
5.3	Strategische Interventionen und Auswirkungen auf Produktivität und Innovativität . . . . .	318
5.3.1	Einfluss von Aufsichtsgremien auf die Produktivität . . . . .	319
5.3.2	Einfluss von Kooperation auf die Produktivität . . . . .	324
5.3.3	Einfluss von Spezialisierung auf die Produktivität . . . . .	328
5.3.4	Einfluss von Personalmanagement auf die Produktivität . . . . .	332
5.3.5	Einfluss eines institutionalisierten Innovationsmanagement auf die Innovationsleistung . . . . .	336
5.4	Prozessoptimierung zur Verbesserung von Produktivität und Innovativität	339
5.4.1	Einfluss von Qualitätszertifizierung auf die Produktivität . . . . .	340
5.4.2	Einfluss von strukturierten Innovationsprozessen auf die Innovationsleistung . . . . .	343
5.4.3	Einfluss funktionsübergreifender Zusammenarbeit auf die Innovationsleistung . . . . .	347
5.5	Zusammenfassung und Implikationen . . . . .	354
	Literatur . . . . .	356
<b>6</b>	<b>Interaktionseffizienz im Beziehungslebenszyklus (INTER CYCLE) . . . . .</b>	<b>363</b>
	Tobias Guggemos, Andreas Hoffjan, Irina Hoof, Isabelle Kes, Fabian Kothe und David M. Woisetschläger	
6.1	Effizientes Management von Kundenbeziehungen . . . . .	363

6.1.1	Herausforderungen im effizienten Management von Kundenbeziehungen . . . . .	364
6.1.2	Konzeptioneller Rahmen und Ergebnisse . . . . .	365
6.1.3	Ausblick . . . . .	371
6.2	Interaktionseffizienz in der Neukundenaktivierung . . . . .	372
6.2.1	Retargeting als Mittel der Neukundengewinnung . . . . .	373
6.2.2	Behavioral Targeting als Basis für personalisierte Online-Werbung	374
6.2.3	Standardisierte vs. personalisierte Ansprache – die Überlegenheit personalisierter Online-Werbung . . . . .	379
6.2.4	Zukunftsaussichten für Behavioral Targeting . . . . .	389
6.3	Effizientes Controlling von Bestandskunden . . . . .	390
6.3.1	Zur Bedeutung der Kundenwertanalyse . . . . .	390
6.3.2	Zum Stand der Kundenwertanalyse in kleinen und mittelständischen Unternehmen im Business-to-Business-Bereich . . . . .	392
6.3.3	Ein Pilotprojekt zur Erweiterung der kundenorientierten Kostenrechnung . . . . .	399
6.3.4	Fazit . . . . .	407
6.4	Interaktionseffizienz im Rückgewinnungsmanagement . . . . .	408
6.4.1	Shopping Cart Abandonment als Symptom eines drohenden Beziehungsendes . . . . .	409
6.4.2	Reaktivierungskampagnen als Churn-Management . . . . .	417
6.4.3	Implikationen für Online-Händler . . . . .	426
	Literatur . . . . .	427
<b>7</b>	<b>Produktivitätssteigerung in der Aus- und Weiterbildung durch Service Engineering (ProduSE) . . . . .</b>	<b>437</b>
	Sharif Amrou, Philipp Bitzer, Tilo Böhmman, Eike M. Hirdes, Katja Lehmann, Jan Marco Leimeister, Martin Semmann, Frank Wortmann und Joachim Zülch	
7.1	Dienstleistungsqualität aus Sicht von IT-gestützten Lerndienstleistungen	437
7.1.1	Einleitung . . . . .	438
7.1.2	Konzeptionalisierung der Dienstleistungsqualität im Kontext von IT-gestützten Lerndienstleistungen . . . . .	440
7.1.3	Methodik . . . . .	443
7.1.4	Einflussfaktoren und Ergebnisgrößen von IT-gestützten Lerndienstleistungen . . . . .	448
7.1.5	Operationalisierung der identifizierten Qualitäts-Faktoren . . . . .	449
7.1.6	Diskussion . . . . .	451
7.1.7	Fazit . . . . .	456
7.2	Produktivitätsorientiertes Lern Service Engineering . . . . .	456
7.2.1	Einleitung . . . . .	457
7.2.2	Grundlagen . . . . .	458

7.2.3	LSE: Ansatz zur Steigerung der Wirksamkeit von Lerndienstleistungen . . . . .	460
7.2.4	Entwicklung und Pilotierung eines E-Services für die Steigerung des Trainingstransfers . . . . .	463
7.2.5	Fazit . . . . .	468
7.3	IT Unterstützung von Blended Learning-Konzepten . . . . .	472
7.3.1	IT-gestützte Werkzeuge zur Unterstützung von Aus- und Weiterbildungskonzepten . . . . .	472
7.3.2	Onlinebasierte Bestimmung typenspezifischer Lernpräferenzen . . . . .	473
7.3.3	Einsatz von Serious Games in der Aus- und Weiterbildung . . . . .	481
7.3.4	Die Steigerung von Interaktion und Zufriedenheit in universitären Massenlehrveranstaltungen durch den Einsatz einer mobilen Applikation . . . . .	487
7.3.5	Zusammenfassung. . . . .	493
	Literatur . . . . .	494
<b>8</b>	<b>KPIs zur Steuerung von Customer Contact Centern . . . . .</b>	<b>505</b>
	Ulrich Egle, Imke Keimer und Nils Hafner	
8.1	Einleitung . . . . .	506
8.1.1	Ausgangslage . . . . .	506
8.1.2	Zielsetzung . . . . .	506
8.1.3	Projektpartner . . . . .	507
8.2	Theoretische Grundlagen . . . . .	508
8.2.1	Abgrenzung von Customer Contact Centern . . . . .	508
8.2.2	Dienstleistungen von Customer Contact Centern . . . . .	510
8.2.3	Servicequalität bei Customer Contact Center . . . . .	512
8.3	Steuerung von Customer Contact Centern . . . . .	513
8.3.1	Anforderungen an das Customer Contact Center-Controlling . . . . .	513
8.3.2	Dienstleistungsqualitätsnorm DIN EN 15838 . . . . .	515
8.4	Studienergebnisse . . . . .	518
8.4.1	Qualitative und quantitative Studie . . . . .	518
8.4.2	Beschreibung der Stichprobe . . . . .	522
8.4.3	Controllingansatz mit adäquaten KPIs . . . . .	524
8.4.4	Benchmarking-Tool Service Excellence Cockpit . . . . .	539
8.5	Fazit . . . . .	541
	Literatur . . . . .	542
	<b>Sachverzeichnis . . . . .</b>	<b>545</b>