

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I Grundlagen und Einführung in das Dienstleistungsengineering und -management

<b>1</b>	<b>Grundlagen</b>	3
1.1	Überblick über das Kapitel und Lernziele	3
1.1.1	Digitalisierung als Treiber von Dienstleistungen	4
1.1.2	Dienstleistungssysteme	7
1.1.3	Dienstleistungen im Kontext der Drei-Sektoren-Theorie	11
1.1.4	Die Entwicklung von Dienstleistungen im internationalen Vergleich	12
1.1.5	Servitization des Wertversprechens	14
1.1.6	Die Rolle des Kunden Co-Creator/Prosumer	16
1.2	Einordnung von Dienstleistungen	18
1.2.1	Abgrenzung von Dienstleistungen	18
1.2.2	Eigenschaften von Dienstleistungen	19
1.2.3	Dienstleistungstypologie	22
1.2.4	Dienstleistungsprozesse	24
1.2.5	Modularisierung von Dienstleistungen	27
1.2.6	Definition von Dienstleistungen	31
1.3	Service Dominant Logic	33
1.3.1	Service Dominant Logic in Abgrenzung zu Goods Dominant Logic	33
1.3.2	Dienstleistungsergebnisse	37
1.4	Zusammenfassung	38
	Literatur	39
<b>2</b>	<b>Digitales und Services</b>	43
2.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele	43
2.2	Grundlagen	44
2.2.1	Digitalisierung und digitale Güter	44
2.2.2	Besonderheiten digitaler Güter	45

2.2.3	Technologische Trends der Digitalisierung . . . . .	48
2.2.4	Architektur digitaler Technologie . . . . .	49
2.3	Betriebswirtschaftliche Folgen der Digitalisierung: Die Internetökonomie . . . . .	51
2.3.1	Netzwerkeffekte . . . . .	52
2.3.2	Lock-In-Effekte . . . . .	55
2.3.3	Skaleneffekte . . . . .	57
2.4	Auswirkungen der Digitalisierung auf die Wertschöpfung . . . . .	58
2.4.1	Product-Service Systeme als hybride Leistungsbündel . . . . .	58
2.4.2	Neue Organisationslogik durch Digitalisierung . . . . .	63
2.5	Unternehmerische Handlungsfelder durch Digitalisierung . . . . .	68
2.5.1	Interner Fokus: Digitale Prozesse . . . . .	68
2.5.2	Externer Fokus: Digitaler User . . . . .	69
2.5.3	Leistungsergebnis: Smarte Produkte und Services . . . . .	69
2.5.4	Digitales Business-Engineering-Konzept: House of Digital Business . . . . .	69
	Literatur . . . . .	73
<b>3</b>	<b>Service Engineering</b> . . . . .	77
3.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele . . . . .	77
3.2	Notwendigkeit eines systematischen Service Engineerings . . . . .	79
3.2.1	Herausforderungen . . . . .	79
3.2.2	Nutzenpotenziale . . . . .	80
3.2.3	Lebenszyklus von Service . . . . .	82
3.3	Einführung in das Service Engineering . . . . .	83
3.3.1	Gestaltungsdimensionen des Service Engineerings . . . . .	86
3.3.2	Aufgaben des Service Engineerings . . . . .	89
3.4	Vorgehensmodelle des Service Engineerings . . . . .	90
3.4.1	Verschiedene Arten von Vorgehensmodellen . . . . .	91
3.4.2	Anwendung und Notwendigkeit von Agilität im Service Engineering . . . . .	101
3.4.3	Aktuelle Entwicklungen: Datenschutz im Rahmen des Service Engineerings . . . . .	101
3.5	Rahmenmodell des Service Engineerings . . . . .	102
	Literatur . . . . .	105
<b>4</b>	<b>Service-Strategie</b> . . . . .	109
4.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele . . . . .	109
4.2	Prozess der Dienstleistungsstrategieentwicklung . . . . .	110
4.2.1	Definition und Einordnung . . . . .	111
4.2.2	Phasen der Dienstleistungsstrategieentwicklung . . . . .	112

4.3	Festlegung der Dienstleistungsstrategie. . . . .	113
4.3.1	Positionsbestimmung: Situationsanalyse . . . . .	113
4.3.2	Strategische Ausrichtung: Visions- und Zielformulierung. . .	120
4.4	Planung des Dienstleistungsportfolios. . . . .	124
4.4.1	Orchestrierung der Leistungserbringung . . . . .	125
4.4.2	Ökosysteme . . . . .	127
4.4.3	Hybride Leistungsbündel. . . . .	128
4.4.4	Solution Selling . . . . .	131
4.5	Planung der Dienstleistungsorganisation. . . . .	132
4.5.1	Auswirkungen der Digitalisierung . . . . .	132
4.5.2	Zusammenfassung von Strategien und organisatorischen Entwürfen. . . . .	133
4.5.3	Veränderung der Organisationskulturen. . . . .	135
4.6	Zusammenfassung . . . . .	137
	Literatur. . . . .	137

## Teil II Lebenszyklusphasen im Dienstleistungsengineering und -management

<b>5</b>	<b>Service Innovation: Von kundenzentrierten Dienstleistungs- ideen zu innovativen Dienstleistungskonzepten . . . . .</b>	<b>143</b>
5.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele . . . . .	143
5.2	Der Open-Innovation-Ansatz. . . . .	146
5.3	Der Dienstleistungsinnovationsprozess und die Einordnung von Integrationsmethoden. . . . .	147
5.4	Herausforderungen im „Fuzzy Front End“ . . . . .	148
5.5	Lead User: Eigenschaften und Motive. . . . .	149
5.6	Instrumente von Open Innovation und deren Einsatz im Dienstleistungsinnovationsprozess . . . . .	151
5.6.1	Lead User-Methode . . . . .	152
5.6.2	Ideenwettbewerbe . . . . .	153
5.6.3	Ideen-Community . . . . .	156
5.7	Exkurs: Analoge Methoden zur Kundeneinbeziehung. . . . .	158
5.7.1	Brainstorming. . . . .	158
5.7.2	6-3-5-Methode . . . . .	159
5.8	Ansätze und Tools zur Konzeption Innovativer Dienstleistungen . . . .	160
5.9	Tools zur Entwicklung von Dienstleistungsideen . . . . .	161
5.9.1	Value Proposition Canvas (VPC). . . . .	161
5.9.2	Validierung der Value Proposition . . . . .	163
5.10	Service Innovation Canvas (SIC). . . . .	166
5.10.1	Aufbau des Service Innovation Canvas . . . . .	166
5.10.2	Einzelne Bestandteile des Service Innovation Canvas. . . . .	166

5.11	Zusammenfassung .....	171
	Literatur .....	172
<b>6</b>	<b>Service Design</b> .....	<b>175</b>
6.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele .....	175
6.2	Einleitung .....	176
6.3	Einführung in das Service Design .....	177
6.3.1	Begriffsklärung, Zielsetzung und Charakteristika .....	177
6.3.2	Service Design als Bestandteil des Service Engineerings ...	182
6.4	Service Design-Methode .....	183
6.4.1	Personas .....	184
6.4.2	Storyboards .....	185
6.4.3	Service Blueprint .....	186
6.4.4	Service-Prototypen .....	187
6.4.5	Wizard of Oz .....	188
6.4.6	User Journey .....	190
6.4.7	Integrierende Design-Methoden .....	191
6.5	St. Galler Business Innovation-Ansatz .....	198
6.5.1	Tools zur Umsetzung von Design-Methoden .....	202
6.6	Anwendungsbeispiel: Gestaltung einer mobilen Lerndienstleistung .....	204
6.7	Zusammenfassung .....	212
	Literatur .....	212
<b>7</b>	<b>Service-Modellierung</b> .....	<b>215</b>
7.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele .....	215
7.2	Prozessorientierte Dienstleistungsbetrachtung .....	216
7.2.1	Dienstleistung als Prozess .....	216
7.2.2	Verknüpfung von Dienstleistungen .....	217
7.3	Dokumentation von Dienstleistungsprozessen .....	217
7.3.1	Modelle und Modellierung .....	218
7.3.2	Modellierung von Prozessen .....	220
7.3.3	Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung .....	221
7.4	Analyse von Dienstleistungsprozessen .....	223
7.4.1	Quality Function Deployment .....	224
7.4.2	Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse .....	226
7.5	Gestaltung von Dienstleistungsprozessen .....	228
7.5.1	Referenzmodelle .....	229
7.5.2	Verbesserung von Dienstleistungsprozessen .....	229
7.6	Methoden zur Dienstleistungsmodellierung .....	231
7.6.1	Ordnungsrahmen für Dienstleistungsmodellierung .....	232
7.6.2	Ausgewählte Konzepte und Methoden .....	234

7.7	Methoden zur Dienstleistungsmodellierung für das Grob- und Feinkonzept .....	237
7.7.1	Service Blueprint-Ansätze als Grobkonzept .....	237
7.7.2	Business Process Model and Notation .....	242
7.8	Modellierungsansatz für das IT-Konzept und die Implementierung ...	250
7.8.1	Sequenzdiagramm (SD) .....	251
7.8.2	Aktivitätsdiagramm (AD) .....	255
7.9	Implementierungsansätze von Prozessmodellen .....	258
7.9.1	XML Process Definition Language (XPDL) .....	260
7.9.2	Business Process Execution Language (BPEL) .....	261
7.9.3	Unified Service Description Language (USDL) .....	262
7.10	Business Process Management System .....	266
7.11	Automatisierungsansätze .....	269
7.11.1	Scripting .....	269
7.11.2	Makros .....	269
7.11.3	Workflow Automation .....	270
7.11.4	Robotic Process Automation .....	270
7.11.5	Business Process Mining .....	272
7.12	Zusammenfassung .....	272
	Anhang: Vollständige XML-Repräsentation des Beispiels „HelloWorld“ .....	273
	Literatur .....	275
<b>8</b>	<b>Service Management und Service Operations .....</b>	<b>279</b>
8.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele .....	279
8.2	IT-Service-Management .....	280
8.2.1	IT-Service als elektronische Dienstleistung .....	281
8.2.2	Geschichte von ITIL .....	284
8.2.3	IT-Service-Management mit ITIL .....	285
8.3	DevOps .....	308
8.3.1	Grundlagen zu DevOps .....	308
8.3.2	Der DevOps-Lifecycle .....	309
8.3.3	Die Continuous Pipeline .....	310
8.3.4	Microservices in der Cloud mittels DevOps .....	313
8.3.5	Fallbeispiel .....	313
8.4	Service Analytics und Optimizations .....	315
8.4.1	Big Data und Analytics von IT-Services .....	315
8.4.2	Kapazitätsmanagement .....	318
8.4.3	Service Supply Chain Relationships .....	332
8.4.4	Service Outsourcing .....	335
8.5	Zusammenfassung .....	339
	Literatur .....	340

<b>9</b>	<b>Dienstleistungsqualität</b> .....	343
9.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele .....	343
9.2	Grundlagen von Dienstleistungsqualität .....	344
9.2.1	Überblick .....	344
9.2.2	Begriffsdefinitionen .....	345
9.2.3	Theoretische Grundlagen .....	347
9.2.4	Kundenzufriedenheit .....	350
9.2.5	Einfluss von Technologie auf Dienstleistungsqualität .....	357
9.3	Qualität personenintensiver Dienstleistungen .....	358
9.3.1	Überblick .....	358
9.3.2	SERVQUAL .....	358
9.3.3	Critical-Incident-Technik .....	365
9.3.4	Einschränkungen standardisierter Messmethoden .....	367
9.4	Qualität technologieintensiver Dienstleistungen .....	367
9.4.1	Überblick .....	367
9.4.2	Qualität von E-Services im Online-Handel .....	368
9.4.3	Qualität elektronischer Self-Services .....	370
9.4.4	Weitere Messmodelle für die Qualität technologieintensiver Dienstleistungen .....	373
9.5	Management der Dienstleistungsqualität .....	377
9.5.1	Kundenzufriedenheit als strategisches Ziel .....	377
9.5.2	Maßnahmen für das Management der Dienstleistungsqualität .....	381
9.5.3	Zukünftige Herausforderungen für das Dienstleistungsmanagement .....	385
9.6	Zusammenfassung .....	387
	Literatur .....	387

### Teil III Dienstleistungen als Interaktionsarbeit

<b>10</b>	<b>Interaktionsarbeit in Dienstleistungen</b> .....	393
10.1	Übersicht über das Kapitel und Lernziele .....	393
10.2	Theoretische Grundlagen .....	394
10.2.1	Einordnung der Interaktionsarbeit .....	395
10.2.2	Gestaltung von Interaktionsarbeit .....	403
10.3	Dienstleistung der Interaktionsarbeit .....	410
10.3.1	Digitale Arbeitssysteme .....	411
10.3.2	Digitaler Service Encounter .....	414
10.4	Gestaltung digitaler Interaktionsarbeit .....	418
10.4.1	Ansatz des Service Engineerings .....	418
10.4.2	Anforderungen an den Dienstleistungserbringer im digitalen Kontext .....	420
10.4.3	Chancen und Risiken durch die Digitalisierung .....	421

---

10.5	Anwendungsbeispiele digitaler Interaktionsarbeit. . . . .	429
10.5.1	Gesundheits- und Pflegewesen . . . . .	429
10.5.2	Kundenbetreuung . . . . .	431
10.5.3	Robo-Advisory . . . . .	434
10.5.4	Sharing-Konzepte . . . . .	435
	Literatur. . . . .	437
<b>Glossar</b>	. . . . .	441
<b>Stichwortverzeichnis.</b>	. . . . .	461