

# 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

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

## 3. Prozessgestaltung und Dienstleistungsproduktivität

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

## 4. Kundenperspektive der Dienstleistungsproduktivität

- Heike Kurzmann und Sven Reinecke*  
Kundenbeiträge und Dienstleistungsproduktivität: Unterscheidung von  
„produktiven“ und „unproduktiven“ Kunden ..... 353
- Anja Geigenmüller*  
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 und 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 und Markus Voeth</i> Measuring Willingness-to-Pay for Business-to-Business Services.....	475

## **Teil B: Serviceteil**

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