Europäische Hochschulschriften

Volks- und Betriebswirtschaft

Simon Lendner

Kundenintegration bei Dienstleistungen

Entwicklung eines Modells zur synchronen Prozessoptimierung

PL ACADEMIC RESEARCH

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis XVII

Tabellenverzeichnis XIX

Abkürzungsverzeichnis XXI

Symbolverzeichnis XXIII

1 Einleitung 1

1.1 Problemstellung 1

1.2 Ziele der Arbeit 4

1.3 Aufbau der Arbeit 7

2 Begriffsbestimmung und allgemeine Grundlagen 11

2.1 Der Dienstleistungsbegriff – Definition auf Basis konstitutiver Merkmale 11

2.1.1 Das konstitutive Merkmal der Immaterialität 13

2.1.2 Das konstitutive Merkmal der Integrativität 16

2.2 Kundenintegration 18

2.2.1 Die Kundenintegration – Begriffsdefinition 18

2.2.1.1 Kundenintegration im weiteren Sinne – Kundenintegration als koordinierter Managementansatz 19

2.2.1.2 Kundenintegration im engeren Sinne – Kundenintegration als Beteiligung des Nachfragers am Leistungserstellungsprozess 20

2.2.2 Bedeutung und Ziele der Kundenintegration 22

2.3 Nutzenstiftung bei Dienstleistungen 24

2.4 Prozesse, Prozessanalyse und Prozessoptimierung 26

3 Die Dienstleistungsproduktion 33

3.1 Das Leistungspotenzial 33

3.2 Der Leistungserstellungsprozess 36

3.3 Das Leistungsergebnis ... 38
3.4 Der externe Faktor ... 40

4 Kundenintegration und Beteiligungsbereitschaft ... 47
4.1 Formen der Kundenintegration ... 47
4.1.1 Die Art der Kundenintegration ... 47
4.1.2 Das Ausmaß der Kundenintegration ... 52
4.2 Kundenrollen im Rahmen der Dienstleistungsproduktion ... 56
4.2.1 Der Kunde als Partial Employee ... 58
4.2.2 Der Kunde als Ressourcenbereitsteller ... 60
4.2.3 Der Kunde als Co-Produzent ... 60
4.2.4 Der Kunde als Qualitätssicherungsressource ... 62
4.2.5 Der Kunde als Führungssubstitut ... 63
4.2.6 Weitere Kundenrollen ... 64
4.3 Nachfragerpartizipation – Bereitschaft, Motive und Fähigkeiten ... 66
4.3.1 Beteiligungsbereitschaft – Begriffsbestimmung ... 67
4.3.2 Leistungsmotive des Nachfragers ... 68
4.3.3 Ökonomische Beteiligungsmotive des Nachfragers ... 70
4.3.3.1 Qualitätsbezogene Beteiligungsmotive ... 70
4.3.3.2 Kostenbezogene Beteiligungsmotive ... 71
4.3.3.3 Zeitvorteile ... 73
4.3.4 Psychologische Beteiligungsmotive des Nachfragers ... 75
4.3.5 Beteiligungshemmende Faktoren ... 80
4.4 Nachfragerseitige Kostenwirkungen und Kundenintegration ... 85
4.4.1 Ökonomischer Aufwand ... 85
4.4.2 Nichtökonomischer Aufwand ... 86
4.5 Kundenintegration aus Anbietersicht ... 87
4.5.1 Kostenwirkungen ... 89
4.5.2 Planbarkeit und Kontrolle sowie integrationsbedingte Unsicherheit ... 91

4.5.3 Kundenzufriedenheit, Kundenloyalität & Customer Perceived Value . 94
4.5.4 Effizienz und Produktivität ... 96
4.5.5 Qualität des Leistungsergebnisses ... 97
4.5.6 Risiko ... 99
4.6 Konsequenzen und Erfolgsfaktoren der Kundenintegration ... 101
4.6.1 Anbieterseitige Erfolgsfaktoren der Kundenintegration ... 101
4.6.1.1 Schaffung ganzheitlicher Akzeptanz für die Kundenintegration ... 102
4.6.1.2 Aufbau anbieterseitiger Integrationskompetenz ... 104
4.6.1.3 Steuerung von Kundenintegrationsprozessen ... 105
4.6.2 Nachfragerseitige Erfolgsfaktoren der Kundenintegration ... 106
4.6.2.1 Aufbau von Rollenklarheit ... 107
4.6.2.2 Förderung der nachfragerseitigen Beteiligungsbereitschaft ... 108
4.6.2.3 Förderung der nachfragerseitigen Integrationsfähigkeit ... 110
4.6.3 Fazit ... 111

5 Aufnahme, Analyse und Evaluation von Dienstleistungsprozessen ... 115
5.1 Blueprinting – Eine Methode zur Visualisierung von Dienstleistungen .. 115
5.1.1 Allgemeine Grundlagen ... 116
5.1.2 Die vertikale, inhaltliche Dimension eines Blueprints ... 117
5.1.2.1 Die Kundeninteraktionslinie – „Line of interaction“ ... 118
5.1.2.2 Die Sichtbarkeitslinie – „Line of visibility“ ... 121
5.1.2.3 Die interne Interaktionslinie – „Line of internal interaction“ ... 123
5.1.2.4 Die Vorplanungslinie – „Line of order penetration“ ... 125
5.1.2.5 Die Implementierungslinie – „Line of implementation“ ... 127
5.1.2.6 Zusammenfassung – Aufbau eines Blueprints ... 128
5.1.3 Einsatzmöglichkeiten des Blueprintings ... 129
5.2 Bewertung von Dienstleistungsprozessen aus Nachfragersicht – Die Conjoint-Analyse ... 133

5.2.1 Die Conjoint-Analyse – Eine multivariate Methode zur Nutzenmessung ... 133
5.2.1.1 Allgemeine Grundlagen ... 133
5.2.1.2 Einsatzmöglichkeiten von Conjoint-Analysen ... 135
5.2.1.3 Stärken und Schwächen ... 136
5.2.1.4 Präferenz- und Nutzenmessung ... 137
5.2.2 Ablauf einer Conjoint-Analyse ... 140
5.2.2.1 Auswahl der zu untersuchenden Eigenschaften ... 140
5.2.2.2 Auswahl des Präferenzmodells ... 144
5.2.2.3 Festlegung der Erhebungsform ... 147
5.2.2.4 Festlegung des Erhebungsdesigns ... 148
5.2.2.5 Festlegung der Stimulipräsentationsform ... 149
5.2.2.6 Auswahl des Bewertungsverfahrens und des Messinstruments ... 150
5.2.2.7 Auswahl des Schätzverfahrens ... 151
5.2.2.8 Aggregation und Interpretation der Teilnutzenwerte ... 152
5.3 Bewertung von Dienstleistungsprozessen aus Anbietersicht – Die Prozesskostenrechnung ... 153
5.3.1 Die Prozesskostenrechnung – Ein Kostenrechnungsverfahren auf Basis von Prozessen ... 154
5.3.1.1 Allgemeine Grundlagen ... 154
5.3.1.2 Zielsetzungen der Prozesskostenrechnung ... 155
5.3.1.3 Vor- und Nachteile der Prozesskostenrechnung ... 157
5.3.2 Aufbau und Implementierung einer Prozesskostenrechnung ... 159
5.3.2.1 Tätigkeits- und Prozessanalyse ... 159
5.3.2.2 Bestimmung der Kostentreiber ... 162
5.3.2.3 Ermittlung von Prozesskostensätzen und Kalkulation ... 163
5.3.3 Prozesskostenrechnung im Dienstleistungskontext ... 164

6 Modellentwicklung ... 171
6.1 Grundsätzliche Überlegungen ... 171
6.1.1 Optimierungsziele aus Nachfragersicht ... 172
6.1.2 Optimierungsziele aus Anbietersicht ... 177
6.1.3 Die Problematik der zeitgleichen Optimierung ... 182
6.1.4 Schwächen bisheriger Optimierungsansätze auf Basis der Kundenintegration ... 186
6.1.5 Synchrone Prozessoptimierung ... 191
6.2 Zusammenführung von Blueprinting, Prozesskostenrechnung und Conjoint-Analyse ... 197
6.2.1 Beiträge und Verknüpfung der Modelle ... 197
6.2.1.1 Prozess- und Nachfragerperspektive ... 197
6.2.1.2 Prozess- und Anbieterperspektive ... 198
6.2.1.3 Anbieter- und Nachfragerperspektive ... 199
6.2.1.4 Gesamtheit der Perspektiven ... 201
6.2.2 Prozessinterdependenzen im Rahmen der Dienstleistungsproduktion ... 202
6.2.3 Einschränkungen und Annahmen ... 204
6.3 Darstellung des Modells ... 207
6.3.1 Wirkungszusammenhänge ... 207
6.3.1.1 Externalisierung von Leistungsaktivitäten ... 208
6.3.1.2 Internalisierung von Leistungsaktivitäten ... 211
6.3.1.3 Prozessfremde Lösungen – Entwicklung zusätzlicher Add-ons ... 214
6.3.2 Das Modell zur synchronen Prozessoptimierung – Gesamtdarstellung ... 218
6.3.3 Schema für die praktische Vorgehensweise ... 229

7 Empirische Modellanwendung am Beispiel einer Rechtsschutzversicherung ... 233
7.1 Versicherungen im Allgemeinen ... 235
7.1.1 Die Versicherungsbranche ... 235
7.1.2 Typisierung des Versicherungsgeschäfts ... 236
7.1.3 Besonderheiten von Versicherungen ... 237
7.1.4 Der Leistungserstellungsprozess von Versicherungen ... 240
7.1.5 Rechtsschutzversicherung ... 244
7.2 Aufnahme und Visualisierung von Prozessen ... 246
7.2.1 Erstellung eines Blueprints der Rechtsschutzversicherung ... 246
7.2.2 Antragstellung ... 249
7.2.3 Rechtsschutzfall ... 254
7.2.4 Schadenskompensation ... 260
7.3 Evaluation aus Sicht des Rechtsschutzversicherers ... 261
7.3.1 Identifikation von Kostentreibern ... 261
7.3.2 Identifikation von Optimierungspotenzialen ... 264
7.4 Bewertung der Optimierungsmöglichkeiten aus Nachfragersicht ... 266
7.4.1 Vorbereitung der Conjoint-Analyse ... 267
7.4.2 Ergebnisanalyse ... 271
7.4.2.1 Telefonische Rechtsberatung als Add-on ... 271
7.4.2.2 Mediation als Add-on ... 274
7.4.2.3 Internalisierung der Rechtsanwaltswahl ... 276
7.4.2.4 Schriftlicher Abschlussbericht als Add-on ... 281
7.4.3 Synchrone Prozessoptimierung bei der Rechtsschutzversicherung ... 283
7.5 Fazit ... 286

8 Zusammenfassung, Fazit und Implikationen ... 289
8.1 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse ... 289
8.2 Implikationen für die unternehmerische Praxis ... 292

8.3 Implikationen für die Wissenschaft 296
8.3.1 Forschungsbedarf hinsichtlich des Modells 297
8.3.2 Wünschenswerte Forschungsfelder 298

Anhang 301

Literaturverzeichnis 327