

Inhaltsverzeichnis

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INHALTSVERZEICHNIS | I |
| 1 EINLEITUNG..... | 1 |
| 1.1 Problemstellung und Handlungsbedarf..... | 4 |
| 1.2 Struktur und Aufbau der Arbeit | 8 |
| 1.3 Geltungsbereich..... | 10 |
| 2 BAUSTEIN 1 - QM-BERATUNG ALS KOMPLEXE, WISSENSINTENSIVE DIENSTLEISTUNG | 12 |
| 2.1 Grundmerkmale von Dienstleistungen | 14 |
| 2.1.1 Definition des Dienstleistungsbegriffes | 15 |
| 2.1.2 Gewerbliche Klassifizierung von Dienstleistungen..... | 17 |
| 2.1.3 Wissensintensive und komplexe Dienstleistungen..... | 18 |
| 2.2 Beratungsdienstleistungen..... | 20 |
| 2.2.1 Kategorisierung von Beratungsdienstleistungen | 20 |
| 2.2.2 Beratungsdienstleistung aus Prozesssicht..... | 22 |
| 2.2.3 Zwischenfazit – Kritische Würdigung der vorliegenden Prozessmodelle . | 24 |
| 2.3 Prozessmodell für das Konzept des Tele-Service Qualitätsmanagement | 25 |
| 2.4 Qualität von Beratungsdienstleistungen | 30 |
| 2.4.1 Modelle zur Absicherung der Qualität von Dienstleistungen..... | 31 |
| 2.4.2 Zwischenfazit – Kritische Würdigung der vorliegenden Qualitätsmodelle | 34 |
| 2.5 Qualitätsmodell für den Tele-Service Qualitätsmanagement..... | 34 |
| 3 BAUSTEIN 2 – METHODENGESTÜTZTES QUALITÄTSMANAGEMENT..... | 37 |
| 3.1 Funktion und Einsatz von QM-Methoden..... | 39 |
| 3.1.1 Theorie des erfinderischen Problemlösens (TRIZ)..... | 40 |
| 3.1.2 Quality Function Deployment (QFD) | 41 |
| 3.1.3 Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse (FMEA)..... | 42 |
| 3.1.4 Zwischenfazit – Eignung von QM-Methoden zur Anwendung als IuK- gestützte Beratungsdienstleistung | 44 |
| 3.2 QM-Methoden für den IuK-gestützten Beratungseinsatz | 45 |
| 3.2.1 Unternehmensspezifische Vorselektion von QM-Methoden | 47 |
| 3.2.2 Systematische Methodenbewertung und -auswahl..... | 48 |

| | | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.2.3 | Bewertung der Vergabefähigkeit von QM-Methoden | 49 |
| 3.2.4 | Bewertung der luK-Eignung von QM-Methoden | 50 |
| 4 | BAUSTEIN 3 - INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIEN | 54 |
| 4.1 | Netzwerktechnologien und Übertragungsstandards | 56 |
| 4.2 | Verfahren zur luK-gestützten B2B-Kommunikation | 58 |
| 4.2.1 | Zwischenfazit – Bewertung von luK-Technologien für den B2B-Einsatz.. | 61 |
| 4.3 | Videokonferenzsysteme für die multimediale Kommunikation | 63 |
| 4.4 | Anforderungen von Teledienstleistungen an den Einsatz von luK-Technologie | 67 |
| 4.4.1 | Zwischenfazit – Teledienstleistungen erfordern die aufgabenspezifische Dimensionierung der benötigten luK-Technologie | 70 |
| 4.5 | Auswahl von luK-Systemen für die QM-Beratung | 71 |
| 5 | BAUSTEIN 4 - KOMMUNIKATION ALS ERFOLGSFAKTOR FÜR DIE QM-BERATUNG | 75 |
| 5.1 | Grundmerkmale von Kommunikation | 77 |
| 5.2 | Kanäle zur Kommunikation | 78 |
| 5.3 | Technisch vermittelte Kommunikation | 81 |
| 5.3.1 | Telekommunikation im Rahmen luK-unterstützter Arbeitsprozesse..... | 81 |
| 5.3.2 | Zwischenfazit - Der Einfluss technisch vermittelter Kommunikation auf den Menschen | 84 |
| 5.4 | Kommunikationstechniken für den luK-Berater | 87 |
| 6 | INTEGRIERTE UMSETZUNG DES TELE-SERVICE QUALITÄTSMANAGEMENT | 93 |
| 6.1 | Technische Vorbereitung einer luK-Beratungseinheit | 94 |
| 6.1.1 | Layout der luK-Konfiguration | 95 |
| 6.1.2 | Typische Kommunikationsszenarien für den Tele-Service Qualitätsmanagement..... | 96 |
| 6.1.3 | Absicherung der Betriebsfähigkeit | 99 |
| 6.2 | Methodische Vorbereitung einer luK-Beratungseinheit | 99 |
| 6.3 | Durchführung von luK-Beratungseinheiten | 100 |
| 6.3.1 | Gestaltung von moderierten luK-Beratungseinheiten | 100 |
| 6.4 | Verrechnung von luK-gestützten Beratungsdienstleistungen | 104 |

| | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 7 | PRAKTISCHE ANWENDUNG UND EVALUATION | 106 |
| 7.1 | Die Unternehmen in der Rolle des Kunden | 107 |
| 7.2 | Die Unternehmen in der Rolle des QM-Dienstleisters | 108 |
| 7.3 | Ergebnisse aus der luK-gestützten Anwendung der QM-Methoden | 109 |
| 7.3.1 | Bewertung des Einsatzes von luK-Systemen aus Anwendersicht | 109 |
| 7.3.2 | Bewertung des luK-gestützten Einsatzes von QM-Methoden..... | 116 |
| 7.3.3 | Bewertung des Tele-Services Qualitätsmanagement aus Anwendersicht | 121 |
| 8 | ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK | 125 |
| 9 | VERZEICHNISSE | 129 |
| 9.1 | Literaturverzeichnis | 129 |
| 9.2 | Abbildungsverzeichnis..... | 143 |
| 9.3 | Abkürzungsverzeichnis..... | 146 |
| 9.4 | Glossar | 149 |
| 10 | ANHÄNGE | 151 |
| 10.1 | Anhang A – Methodenauswahl mit Hilfe der Baumsystematik | 151 |
| 10.2 | Anhang B – Bewertungssystematik zur Auswahl von QM-Methoden | 152 |
| 10.3 | Anhang C - QM-Aktivitäten: Eignung zur Fremdvergabe & zum luK- gestützten Beratungseinsatz | 154 |
| 10.4 | Anhang D - Anforderungen an den Einsatz von Videokonferenzsystemen..... | 161 |
| 10.5 | Anhang E - Protokolle und Sicherheitsmechanismen | 162 |
| 10.6 | Anhang F - Umgebung und Ausstattung für den Einsatz von Videokonferenzsystemen..... | 164 |
| 10.7 | Anhang G - Technische Konfigurationen und Kommunikations- Szenarien im Rahmen des Fallbeispiels | 167 |
| 10.8 | Anhang H - Checkliste: Moderation von Online Sitzungen | 172 |
| 10.9 | Anhang I - Verwendete luK-Systeme im Praxisbetrieb | 174 |