

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