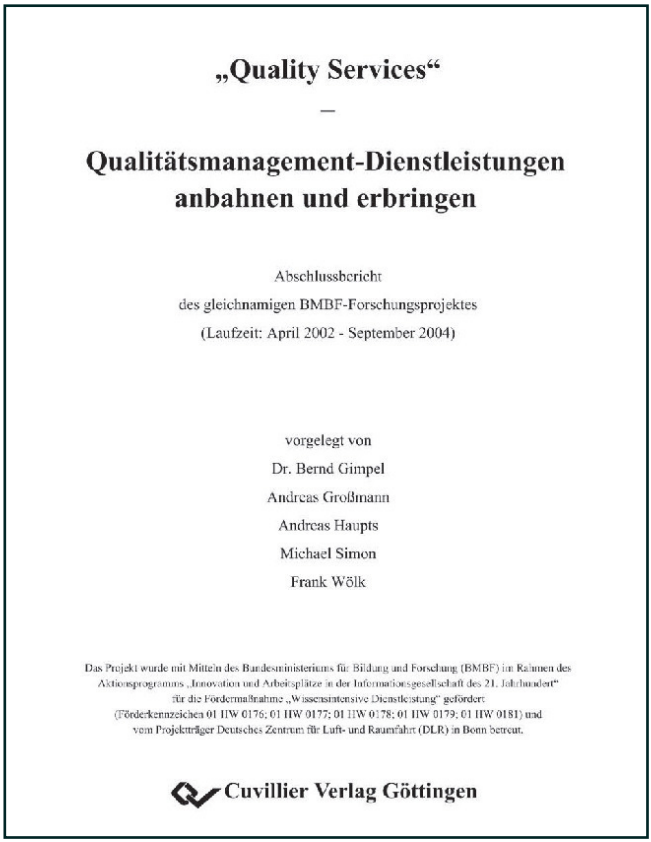
Michael Simon (Autor)

Quality Services

Qualitätsmanagement-Dienstleistungen anbahnen und erbringen



„Quality Services“

–

Qualitätsmanagement-Dienstleistungen anbahnen und erbringen

Abschlussbericht

des gleichnamigen BMBF-Forschungsprojektes

(Laufzeit: April 2002 - September 2004)

vorgelegt von

Dr. Bernd Gimpel

Andreas Großmann

Andreas Haupts

Michael Simon

Frank Wölk

Das Projekt wurde mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) im Rahmen des Aktionsprogramms „Innovation und Arbeitsplätze in der Informationsgesellschaft des 21. Jahrhundert“ für die Fördermaßnahme „Wissensintensive Dienstleistung“ gefördert (Förderkennzeichen 01 HW 0176; 01 HW 0177; 01 HW 0178; 01 HW 0179; 01 HW 0181) und vom Projektträger Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) in Bonn betreut.

Cuvillier Verlag Göttingen

https://cuvillier.de/de/shop/publications/1990

Copyright:
Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentzsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen, Germany
Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: https://cuvillier.de

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis I
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis III
Abkürzungsverzeichnis VI
1 Einleitung 8
1.1 Ausgangssituation – Wissensintensive Dienstleistungen in Deutschland 10
1.2 Problemstellung – Einsatz von IuK-Technologien im Beratungseinsatz 15
1.3 Vorgehensweise des Projektes 17
1.3.1 Projektstruktur 18
1.3.2 Übersicht der Arbeitspakete 19
1.4 Struktur des Abschlussberichtes 26
2 Lösungsmodell – Stufe I – Qualitätsdienstleistungen anbahnen 27
2.1 Auswahl von IuK-fähigen und vergabefähigen QM-Methoden 29
2.2 Gestaltung und Entwicklung eines Online-Analyse-Tools 36
2.3 Entwicklung eines Online-Marktplatzes für Dienstleistungen (AP1.2 & 1.3) 37
2.3.1 Kundenprofil „Quality Services“ 37
2.3.2 Anforderungsprofil und Lastenheft für Online-Dienstleistungsmarktplätze 39
2.3.3 Modellierung der Angebotsabwicklung als IT-gestützter Dienstleistungsprozess 45
2.3.4 Geschäftsmodell für den Betreiber der Plattform 48
2.3.5 Verifizierung und Evaluierung des Marktplatzes 49
2.3.6 Pilotanwendung des Marktplatzes 53
3 Lösungsmodell – Stufe II – IuK-Technologien auswählen und einsetzen 55
3.1 Analyse von IuK-Technologien für den Beratungseinsatz 55
3.1.1 Verfügbare IuK-Technologien 55
3.1.2 Anforderungen an die Kommunikation im Beratungseinsatz 57
3.1.3 Marktanalyse verfügbarer IuK-Technologien und Produkte 58
3.2 Anforderungen an IuK-Systeme für die Online-Abwicklung von Beratungsdienstleistungen 59
3.3 Technische Konfigurationen und Kommunikations-Szenarien für den Pilotbetrieb 61
3.3.1 Technische Konfigurationen 61
3.3.2 Kommunikationsszenarien 63

3.4 Empfehlung für den Einsatz von IuK-Technologie zur Unterstützung von standortübergreifenden Beratungsdienstleistungen ... 69
3.4.1 Szenario 1 - Person zu Person ... 69
3.4.2 Szenario 2 - Person zu Gruppe (Lehrer – Schüler Szenario) ... 69
3.4.3 Szenario 3 - Gruppe zu Gruppe ... 70
4 Lösungsmodell – Stufe III – Qualitätsdienstleistungen erbringen ... 71
4.1 Vorgehensweise und Aufbau des Pilotbetriebs ... 71
4.1.1 Untersuchte Szenarien ... 72
4.1.2 Bewertung der IuK-Technologien bzgl. des festgestellten Informationsbedarfs ... 74
4.2 IuK-gestützte QM-Beratung im Praxiseinsatz - Ergebnisse ... 77
4.2.1 Generelle Probleme: Nutzung der Videokonferenz bei der Beratung von QM-Methoden ... 77
4.2.2 Szenario-spezifische Erfahrungen ... 78
4.2.3 Methoden-spezifische Erfahrungen ... 84
4.3 Anwendungskonzept ... 88
4.4 Abrechnungsmodell ... 89
4.5 Erbringung der Quality Services - Fazit ... 90
5 Entwicklung eines Organisationskonzeptes ... 91
6 Zusammenfassung und Ausblick ... 95
Literaturverzeichnis ... 97
Anhang I - Methodenbewertung ... 101
Anhang II - Struktur des Fragen basierten Analysetools ... 107
Anhang III - Einzelbewertung von Online-Dienstleistungsmarktplätzen ... 108
Anhang IV - Merkmale und Elemente von Online-Dienstleistungsmarktplätzen ... 114
Anhang V - Lastenheft: Online-Dienstleistungsmarktplatz „Quality Services“ ... 118
Anhang VI - Planung externer Pilotbetrieb: PLATO AG <-> Gabler Maschinenbau GmbH 125
Anhang VII - Zu erfüllende Anforderungen für den Einsatz von Videokonferenzsystemen 126
Anhang VIII - Übersicht über die verfügbaren Systeme ... 136
Anhang IX - Auswahlergebnis zur Beschaffung einer geeigneten IuK-Plattform ... 138
Anhang X - Checkliste: Moderation von Online Sitzungen ... 141