

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis VI

Tabellenverzeichnis VII

Abkürzungsverzeichnis VIII

1 Einführung 1

1.1 Ausgangspunkt und Problembeschreibung 1

1.2 Zielstellung der Ausführungen 2

1.3 Abgrenzung thematischer Schwerpunkte..... 2

2 Grundlagen und Definitionen 4

2.1 Charakteristika von Dienstleistungen 4

2.2 Qualität als Bewertungsmaßstab 7

2.3 Systematische Qualitätsverbesserung..... 8

3 Exemplarische Darstellung dreier Hauptprozesse der Bürobereitstellung..... 11

3.1 Bedarfsanalyse11

3.2 Standortplanung12

3.3 Anmietung14

4 Modell zur Bestimmung von Qualitätskriterien 16

4.1 Dienstleistungsskizzen im Blueprint-Verfahren16

4.2 Ableitung qualitätsorientierter Kundenanforderungen21

4.3 Definition objektiv messbarer Qualitätskriterien31

5 Zusammenfassung 38

Literatur- und Quellenverzeichnis..... XXXVI