

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>XIII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>XXI</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>XXIII</b>
<b>1 Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2 Dienstleistungen zur Unterstützung von Einzelunternehmen und Wertschöpfungsketten</b>	<b>3</b>
2.1 Theoretische Ansätze zur Definition von Dienstleistungen	4
2.1.1 Merkmale zur Charakterisierung von Dienstleistung	4
2.1.2 Bestimmung von Einflussfaktoren auf die Dienstleistungsqualität	8
2.2 Dienstleistungsnehmer und Dienstleistungsgeberinteraktionen	16
2.2.1 Charakterisierung von Dienstleistungsgebern und -nehmern in der Fleischwirtschaft	16
2.2.2 Sektorspezifische Business-to-Business Strukturen	22
2.3 Prozessbegleitende Dienstleistungen im Gesundheitsmanagement	27
2.3.1 Beratung	29
2.3.2 Technik	32
2.3.3 Organisation	35
2.3.4 Komplexe Dienstleistungssysteme	37
<b>3 Methoden und Verfahren zur Planung von Dienstleistungen</b>	<b>43</b>
3.1 Methodische Ansätze von Bedarfsanalysen	43
3.2 Verfahren der Nutzenbetrachtung von Informations- und Kommunikationsdienstleistungen	50
3.3 Methoden zur Strukturierung und Rangierung von	52

<b>4</b>	<b>Vorgehensweise zur Entwicklung eines Planungsmodells zur Auswahl von Dienstleistungsprofilen</b>	<b>55</b>
4.1	Analyse des Bedarfs von Dienstleistungsnehmer	57
4.1.1	Analyse des Leistungsbedarf	58
4.1.2	Festlegung von IuK-Systemen zur Erfüllung der Anforderungen	63
4.1.3	Berechnung von Nutzenindizes für Informations- und Kommunikationsdienstleistungen	65
4.2	Analyse angebotener Leistungstypologien	67
4.2.1	Festlegung sektorspezifischer Dienstleistungstypologien	68
4.2.2	Berechnung von Indizes zur Schätzung der Intensität und Komplexität von Leistungen	69
4.2.3	Kriterien zur Auswahl von Dienstleistungstypologien	71
4.3	Anwendungsszenario	71
<b>5</b>	<b>Elemente eines Planungsmodells für Dienstleister im Gesundheitsmanagement</b>	<b>75</b>
5.1	Dienstleistungsnehmer orientierte Elemente	76
5.1.1	Element I: Auswahl sektorspezifischer Kommunikationsstrukturen und Systemfunktionalitäten	76
5.1.2	Element II: Sektorspezifische Informationslandkarte	92
5.1.3	Element III: Verfahren der Rangierung von Systemfunktionalitäten	95
5.2	Dienstleistungsgeber orientierte Elemente	101
5.2.1	Element IV: Benchmarking von Dienstleistungstypologien	101
5.2.2	Element V: Verfahren zur Priorisierung von Handlungsalternativen	116
<b>6</b>	<b>Anwendung des ABE-Modells zur Planung von Dienstleistungsorganisationen</b>	<b>125</b>
6.1	Nutzenportfolios zur Bewertung unterschiedlicher Dienstleistungsnehmer	125
6.2	Vergleich von Dienstleistungsportfolios	139
6.3	Handlungsalternativen zur Organisation von Informations- und Dienstleistungsagenturen	152
6.3.1	Konzept der Full-Service-Agentur	153
6.3.2	Konzept Betreibergesellschaft	155
6.3.3	Konzept Outsourcing	157

<b>7</b>	<b>Schlussbetrachtung</b>	<b>159</b>
<b>8</b>	<b>Zusammenfassung</b>	<b>163</b>
<b>9</b>	<b>Anhang</b>	<b>165</b>
<b>10</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>169</b>