

# **Produktion von Dienstleistungen**

**Schriftleitung**

**Professor Dr. Günter Fandel**

**Professor Dr. Horst Wildemann**

**GABLER**

Editorial . . . . . VII

**Aktivitätsanalytische Überlegungen zu einer Theorie der Dienstleistungsproduktion**

Prof. Dr. Günter Fandel und Dipl.-Kfm. Steffen Blaga, Hagen. . . . . 1

**Instrumenteneinsatz in der industriellen Produkt- und Serviceentwicklung -  
eine theoretische und empirische Analyse**

Prof. Dr. Horst Wildemann, München. . . . . 23

**Kapazitätsoptionen für kapitalintensive Technologien und Dienstleistungen:  
Anwendungsmöglichkeiten in der Transportindustrie**

Dr. Stefan Spinler, Vallendar, Prof. Dr. Arnd Huchzermeier, Vallendar und  
Prof. Paul R. Kleindorfer, Philadelphia. . . . . 49

**Grundlagen und Probleme der Personalbedarfsermittlung  
in Inbound-Call Centern**

Prof. Dr. Stefan Helber und Dr. Raik Stolletz, Hannover . . . . . 67

**Taktische Kapazitätsplanung in Dienstleistungsunternehmen  
unter stochastischen Produktionsbedingungen**

- dargestellt am Beispiel der Schadenbearbeitung einer Kfz-Versicherung -  
PD Dr. Marcus Schweitzer, Saarbrücken. . . . . 89

**Operatives Zeitmanagement in Prozessketten unter Berücksichtigung  
stochastischer Prozessdauern**

PD Dr. Joachim Houtman, Frankfurt/Main. . . . . 109

ZfB • Grundsätze und Ziele. . . . . 130  
ZfB • Herausgeber/Internationale Herausgeber. . . . . ix  
ZfB • Impressum/Hinweise für Autoren. . . . . x