

# Geleitwort

Im Zuge der zunehmend einzel- und gesamtwirtschaftlichen Bedeutung von Dienstleistungen im Allgemeinen und von informations- bzw. wissensbasierten Dienstleistungen im Besonderen ist eine deutliche Intensivierung der betriebswirtschaftlichen Forschung im Bereich „Dienstleistungen“ festzustellen. Dennoch bestehen bezüglich der Erstellung und insbesondere der Entwicklung von Dienstleistungen noch erhebliche Forschungslücken gegenüber der Entwicklung und Produktion von Sachgütern. Auch in der Praxis sind auf diesen Gebieten erhebliche Professionalitätsunterschiede unübersehbar.

Produkte und Dienstleistungen haben bekanntlich dann gute Marktchancen, wenn sie Kundenbedürfnissen entsprechen. Kundenorientierung ist mithin ein Gebot für erfolgreiches Leistungshandeln. Bei Dienstleistungen ist dieses Gebot strenger auszulegen, ist doch hier ein Customizing notwendiger (konstitutiv i. S. der Kombination von Leistungsbereitschaft und externem Faktor) bzw. üblicher als bei Sachleistungen.

Gefordert wird eine Kundenintegration nicht nur im Erstellungs-, sondern auch im Entwicklungsprozess von Dienstleistungen. Mit Hinweisen auf die einschlägige Literatur konstatiert Herr Schreiner „die Notwendigkeit einer systematischen Gestaltung kundenorientierter Dienstleistungsprozesse“ und macht gleichzeitig „erhebliche Defizite“ aus, „sowohl was das systematische Vorgehen bei der Dienstleistungsentwicklung betrifft, als auch hinsichtlich der realisierten Kundenorientierung“.

Basierend auf organisationstheoretischen Überlegungen und Ergebnissen einer empirischen Untersuchung schlägt er ein generisches (Vorgehens-)Modell zur systematischen kundenorientierten Gestaltung von Dienstleistungsprozessen vor.

Durch die Systematisierung von Dienstleistungsprozessen und durch ein Vorgehensmodell zur systematischen kundenorientierten Gestaltung solcher Prozesse leistet diese Arbeit einen Beitrag zur Beseitigung des erkannten Mangels.

Prof. Dr. Erich Zahn

Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger