

## Geleitwort

Der Anteil des tertiären Sektors an der Gesamtproduktion hat in den vergangenen drei Jahrzehnten stetig zugenommen. Entsprechend ist die Bedeutung des Dienstleistungsbereichs in der Betriebswirtschaftslehre gestiegen; darüber hinaus haben sich branchenspezifische Betriebswirtschaftslehren, etwa für Versicherungen und Banken, etabliert. Die Messung der Qualität von Dienstleistungen ist dabei ein wichtiger Gesichtspunkt, der in der Forschung aufgrund der speziellen Charakteristika von Dienstleistungen neuartiger Ansätze bedarf. Hierbei lässt die fortschreitende Automatisierung und Rationalisierung des tertiären Sektors erwarten, dass kundenorientierte und damit subjektive Ansätze vermehrt durch objektive Kriterien abgelöst werden. Dies gilt in besonderem Maße für Kreditinstitute, die in den letzten Jahren ihre Leistungsangebote standardisiert und automatisiert haben, um auf den zunehmenden Ertrags- und Kostendruck zu reagieren. Diese Industrialisierung des Bankgeschäfts erfordert adäquate Bewertungsgrundlagen, um die Effizienz der industriegleichen Prozesse beurteilen zu können. Untersuchungen über die Messung von Dienstleistungsqualität anhand objektiver Kriterien gibt es im Bankensektor jedoch bislang kaum.

Ein unternehmensorientiertes Verfahren, das sich objektiver Kriterien bedient, ist die Messung der Qualitätskosten. Christina Hepp überträgt in ihrer Dissertation den Fehler- und Fehlerfolgekostenansatz aus der Industrie auf den Dienstleistungsbereich, speziell auf den inländischen Zahlungsverkehr als der am stärksten standardisierten Dienstleistung im Bankgeschäft. Aus umfassenden theoretischen Betrachtungen entsteht ein Modell zur Erhebung von Fehler- und Fehlerfolgekosten auf der Basis objektiver Qualitätsmerkmale. Neben dieser Erweiterung liegt der besondere Wert der Arbeit in der Veranschaulichung des Ansatzes anhand von Beispielkalkulationen und konkreten empirischen Einzelfallbeispielen. Darüber hinaus wird ein Verfahrensmodell zur Implementierung der Messung und Steuerung von Fehler- und Fehlerfolgekosten sowie der Bestimmung der Fehlermöglichkeiten bei Banken vorgestellt. Die Erfassung der Fehlersymptome ermöglicht die ergebnis- und prozessorientierte Ableitung der Fehlerursachen und damit die Entwicklung von Konzepten und Maßnahmen zu deren Behebung oder Reduzierung.

Der vorliegenden theoretisch fundierten und zugleich praxisorientierten Dissertation ist zu wünschen, dass sie die weitere Diskussion zur Bewertung von Qualität im Dienstleistungssektor in Wissenschaft und Praxis befruchtet und so die ihr gebührende Beachtung findet.

Prof. Dr. Armin Töpfer