

1. Record Nr.	UNINA9910163029903321
Titolo	Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen : Modelle, Methoden und Werkzeuge // herausgegeben von Christopher Marc Schlick, Michael Schenk, Dieter Spath, Walter Ganz
Pubbl/distr/stampa	Berlin, Heidelberg : , : Springer Berlin Heidelberg : , : Imprint : Springer Vieweg, , 2016
ISBN	3-642-45071-7
Edizione	[1st ed. 2016.]
Descrizione fisica	1 online resource (461 pages) : illustrations, tables
Collana	VDI-Buch, , 2512-5281
Disciplina	658.5
Soggetti	Industrial engineering Production engineering Organization Planning Operations research Decision making Engineering economics Engineering economy Industrial and Production Engineering Operations Research/Decision Theory Engineering Economics, Organization, Logistics, Marketing
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	Includes index.
Nota di contenuto	Einleitung -- Dienstleistungsproduktivität aus Unternehmensperspektive - Ergebnisse semistrukturierter Leitfadeninterviews -- Produktivität komplexer Dienstleistungen -- Metamodellierung wissensintensiver industrieller Dienstleistungen -- Entwicklung eines System-Dynamics-Modells für die Bewertung der Produktivität wissensintensiver technischer Supportdienstleistungen -- Entwicklung eines Planspiels zum besseren Verständnis der Einflussgrößen und Wirkungszusammenhänge bei der Messung und Bewertung von Dienstleistungsproduktivität -- Toolbox zur Messung und Bewertung der Produktivität wissensintensiver Dienstleistungen -- Modellierung wissensintensiver Dienstleistungsprozesse -- Entwicklung

eines Controllingansatzes für wissensintensive Dienstleistungen auf Basis des Earned Value Managements -- Instrumentarium zur personenindividuellen Bewertung und Verbesserung der individuellen Arbeitsorganisation -- Werkzeug zur simulationsbasierten Entwicklung von Angeboten für wissensintensive Dienstleistungen -- Toolbox zur Gestaltung wissensintensiver industrieller Dienstleistungen -- Simulation und Optimierung komplexer Dienstleistungsprojekte.

---

#### Sommario/riassunto

Das Buch richtet sich an Dienstleistungsmanager und -planer und beinhaltet ein Kompendium von Modellen, Methoden und Werkzeugen zur Messung, Bewertung und Steuerung der Produktivität von wissensintensiven Dienstleistungen. Neben einer modellbasierten, ganzheitlichen Betrachtung der Produktivität von Dienstleistungen werden die in empirischen Studien identifizierten Stellgrößen vorgestellt und deren Wechselwirkungen in einem System-Dynamics-Modell veranschaulicht. Des Weiteren wird eine Methode zum partizipativen Projektcontrolling eingeführt. Anhand von Fallbeispielen von international agierenden Unternehmen werden innovative Konzepte und Softwareprototypen demonstriert, mit denen auch schwach strukturierte Arbeitsprozesse, wie sie für wissensintensive Dienstleistungen typisch sind, effektiv modelliert, simuliert und optimiert werden können. Die dargestellten Modelle, Methoden und Werkzeuge sollen dem Leser als Unterstützung dienen, komplexe, wissensintensive Dienstleistungen optimal zu planen, während der Erbringung erfolgreich zu steuern und abschließend zu bewerten. Als Innovationsführer in verschiedenen wertschöpfungsstarken Branchen ist Deutschland insbesondere auf wissensintensive Dienstleistungen dringend angewiesen. Die Wettbewerbsfähigkeit der in diesem Segment tätigen Unternehmen ist bei steigendem Lebensstandard der Beschäftigten und einem latenten Mangel an <Fachkräften vor allem durch eine Steigerung der Produktivität zu sichern.

---