



# IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und  
Technologie

Case Studies on

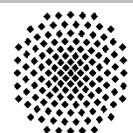
Innovation, Services and Technology

**In Würde altern –  
pflegen oder pflegen lassen**

**Manuel Bail**

**IST** Volume 5, Issue 3 (2013)

**ISSN 2193-231X**



**Universität Stuttgart**

© Prof. Dr. Wolfgang Burr  
Betriebswirtschaftliches Institut, Abteilung I  
Lehrstuhl für ABWL – insbesondere Innovations-  
und Dienstleistungsmanagement

Herausgeber

Prof. Dr. Wolfgang Burr

Betriebswirtschaftliches Institut der Universität Stuttgart  
Abteilung I, Lehrstuhl für ABWL, insbesondere Innovations-  
und Dienstleistungsmanagement

Keplerstrasse 17  
70174 Stuttgart

Erscheinungsort

Stuttgart, Deutschland

---

## **In Würde altern – pflegen oder pflegen lassen**

*Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) Manuel Bail, M.Sc.*

*Lehrstuhl für ABWL, Innovations- & Dienstleistungsmanagement*

*Prof. Dr. Wolfgang Burr*

*Universität Stuttgart*

*Keplerstrasse 17, 70174 Stuttgart*

*<http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>*

*E-mail: [manuel.bail@bwi.uni-stuttgart.de](mailto:manuel.bail@bwi.uni-stuttgart.de)*

### **Inhaltsverzeichnis**

<b>1 Einleitung</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Fallstudie</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Aufgabenstellung</b> .....	<b>7</b>
3.1 Standardisierung und Service Level Agreements .....	7
3.2 SERVQUAL .....	8
3.3 Modularisierung und Komplettangebote .....	9
<b>4 Literatur</b> .....	<b>10</b>
4.1 Literaturquellen .....	10
4.2 Weiterführende Literatur zum theoretischen Hintergrund der Fallstudie ..	11

## 1 Einleitung

„Es ist an der Zeit, Pflege neu zu denken“<sup>1</sup>, heißt es in einer aktuellen Veröffentlichung des Zentrums für Qualität in der Ambulanten Pflege. In einer „Gesellschaft des langen Lebens“ ist das Thema Pflege präsenter denn je.<sup>2</sup> Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes, wird in 2030 der Anteil der Altersgruppen von 65 Jahren oder älter bei Männern um 5,6 % und bei Frauen sogar um 9 % ansteigen.<sup>3</sup> Es verwundert kaum, dass der Pflegemarkt nach wie vor von einer positiven Wachstumsdynamik geprägt ist. So hat sich bspw. Die Anzahl der pflegebedürftigen Personen von 2,25 Millionen<sup>4</sup> am Ende des Jahres 2007 auf 2,50 Millionen<sup>5</sup> am Ende des Jahres 2011 erhöht (+ 11,1 %).

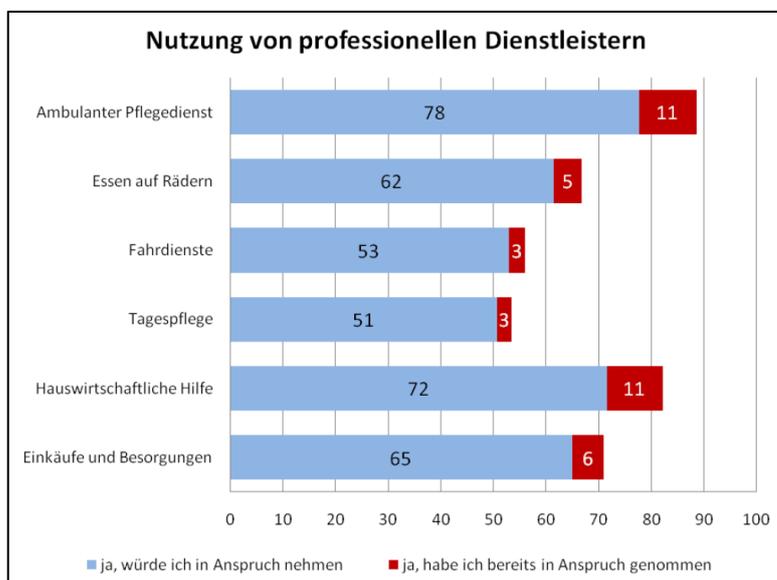


Abbildung 1: Abbildung 2: Relative Häufigkeiten in Prozent zur Frage, welche Möglichkeiten professioneller Dienste Versicherte (n = 6.218) in Anspruch nehmen würden oder bereits in Anspruch genommen haben (Mehrfachantworten). Quelle: Compass Private Pflege Beratung (2010), S. 37

Schätzungen zu Folge, wird bis zum Jahr 2030 die Zahl der Pflegebedürftigen weiter auf bis zu 3,4 Millionen steigen.<sup>6</sup> Dabei ist Pflege nicht gleich Pflege. Innerhalb der bevorzugten Versorgungsformen für Pflegebedürftige zeichnet sich ein klarer Trend ab. Nach einer repräsentativen Studie unter Senioren ist ein

„Altwerden“ in der gewohnten Lebenswelt für die Mehrheit der Befragten von sehr hohem Wert und soll über die unterschiedlichsten Versorgungsformen und -kombinationen gewährleistet werden. Nur eine kleine Minderheit der Deut-

<sup>1</sup> ZQP (2010), S. 3

<sup>2</sup> Vgl. ZQP (2010), S. 3f.

<sup>3</sup> Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2011), S. 24

<sup>4</sup> Statistisches Bundesamt (2011), S. 21

<sup>5</sup> Statistisches Bundesamt (2013), S. 5 ff.

<sup>6</sup> Hayer / Kunstmann / Sobottke (2012), S. 9

schen ist bereit, sich im Heim pflegen zu lassen. Die überwältigende Mehrheit bevorzugt die gewohnte Umgebung zu Hause. Entsprechend werden fast sieben von zehn Betroffenen in häuslicher Pflege betreut.<sup>7</sup> Die reine Pflege durch Angehörige macht insgesamt nur 8 % der Versorgung aus. 56 % der betroffenen werden entweder ausschließlich durch einen ambulanten Pflegedienst oder in Kombination aus ambulantem Pflegedienst und Angehörigen versorgt.<sup>8</sup> Das Ziel ist es, den Senioren so lange wie möglich die Selbstständigkeit und das Wohnen in den eigenen vier Wänden zu garantieren.

Das Leistungsspektrum von ambulanten Pflegedienstleistern geht dabei teilweise weit über die regulären, durch die gesetzliche Pflegeversicherung abgedeckten Leistungen hinaus. Im einzelnen sind dies vor allem folgende Bereiche:<sup>9</sup>

- **grundpflegerische Tätigkeiten** wie zum Beispiel Hilfe bei der Körperpflege, der Ernährung, der Mobilität und Lagerung
- **häusliche Krankenpflege** nach §37 SGB V als Leistung der gesetzlichen Krankenversicherung wie zum Beispiel Medikamentengabe, Verbandswechsel, Injektionen
- **Beratung der Pflegebedürftigen** und ihrer Angehörigen bei pflegerischen Fragestellungen, Unterstützung bei der Vermittlung von Hilfsdiensten wie Essensbelieferung oder Organisation von Fahrdiensten und Krankentransporten
- sowie **hauswirtschaftliche Versorgung**, zum Beispiel Einkaufen, Kochen, Reinigen der Wohnung.

---

<sup>7</sup> ZQP (2010), S. 4

<sup>8</sup> Statistisches Bundesamt (2013), S. 5

<sup>9</sup> Bundesministerium für Gesundheit (2013), url siehe Literaturverzeichnis

## 2 Fallstudie<sup>10</sup>

Ein vom steigenden Bedarf für Pflegedienstleistungen profitierendes und innovatives Unternehmen im Segment der privaten Pflegedienste ist die in Bamberg ansässige **VISIT Gruppe**. Vor 20 Jahren von der Krankenschwester Sabine König gegründet, hat sich das Unternehmen von einem Einmann- bzw. Einfrau-Betrieb zu einer Unternehmensgruppe, bestehend aus 3 Unternehmen mit insgesamt 250 Mitarbeitern entwickelt. Die drei Unternehmensbereiche widmen sich - mit individuellem Schwerpunkt - der Pflege und Unterstützung von Menschen mit besonderem Hilfebedarf. Dabei werden sowohl Ambulante Pflegedienstleistungen als auch komplette Betreuungsangebote in eigenen Einrichtungen angeboten. Darüber hinaus gibt es auch spezielle Beratungsleistungen für Angehörige. Mit unternehmerischem Weitblick und innovativen Dienstleistungskonzepten,



Abbildung 2: Unternehmensbereiche der VISIT Gruppe.

Quelle: VISIT Gruppe (2013), url siehe Literaturverzeichnis

konnte sich Frau König nicht nur gegen die am Markt vorherrschenden Wohlfahrtsverbände und Kirchen behaupten, sondern auch wegweisende,

unbürokratische und individuelle Lösungen anbieten. Das jüngste Leistungskonzept innerhalb der ambulanten Pflegeangebote ist „**VISIT & CARE**“. Dabei können Pflege- und Betreuungsangebote nach Wahl individuell mit einander verbunden werden. Zielgruppe sind Selbstzahler, die unterschiedliche Einzelleistungen oder vorkonfigurierte „Pakete“ buchen möchten, wie einen monatlichen Großeinkauf, Behördengänge, eine Stunde zur freien Verfügung oder einfach einen Anruf durch einen Mitarbeiter.<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Aus didaktischen Gründen wurden Sachverhalte teilweise angepasst oder in veränderter Form wiedergegeben.

<sup>11</sup> Fränkischer Tag - Ausgabe Forchheim vom 15.03.2013, S. 19

Im Bereich „**VISIT & CARE**“ werden die folgenden Einzelleistungen angeboten, die auch zu individuellen Komplettpaketen kombiniert werden können:

Betreuung Zuhause	Haushaltshilfen und Begleitung
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Unterstützung:</b> beim Aufstehen und Zubettgehen, beim Erstellen der Einkaufsliste, bei der Vorratshaltung, wenn Gäste kommen</li> <li>▪ <b>Hilfen:</b> bei Hauslieferungen und Post, bei der Erledigung von Zahlungen, bei der Korrespondenz, bei Terminplanung und -einhaltung</li> <li>▪ <b>Gemeinsame Aktivitäten:</b> Kochen und Essen, Lektüre bzw. Vorlesen, Brett- und Kartenspiele, handwerkliche Hobbies, Unterhaltungen, Besuche außer Haus planen</li> <li>▪ <b>Erinnerung an die Medikamenteneinnahme</b></li> <li>▪ <b>Gedächtnistraining</b></li> <li>▪ <b>Ausflüge, Urlaube und Reisen planen</b></li> <li>▪ <b>Beratung zu Diäten</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Leichte Hausarbeiten:</b> Staubwischen, -saugen, Entsorgung der Haushaltsabfälle, Fenster putzen, Fußboden reinigen, Erledigung der Hausordnung, Bett richten und Bettwäsche wechseln, Wäsche waschen und bügeln, Wäsche zur Reinigung bringen und abholen</li> <li>▪ <b>Begleitungen:</b> zu Behörden und Arztterminen, zum Friseur u.ä., beim Spazieren gehen, bei Besuchen zu Nachbarn/Freunden, in die Kirche und bei Friedhofsbesuchen, zu Vereins- und Seniorentreffen, in Cafés und Restaurants, zu Vorträgen und kulturellen Veranstaltungen</li> <li>▪ <b>Vor- und Zubereitung:</b> von warmen und kalten Mahlzeiten/Getränken</li> <li>▪ <b>Hilfen:</b> bei der Haustierhaltung, bei der Pflege von Zimmerpflanzen/Blumen, im Garten (Rasen mähen, Unkraut jäten, u.ä.), beim Straßen/Hof kehren</li> <li>▪ <b>Abholen von Rezepten</b></li> <li>▪ <b>Erledigung von Einkäufen</b></li> </ul>
Wohlfühlangebote	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Fußpflege</b></li> <li>▪ <b>Wohlfühlmassage</b></li> <li>▪ <b>Wohlfühlbad</b></li> </ul>	

Abbildung 3: Einzelleistungen im Bereich der ambulanten Pflege "VISIT & CARE"<sup>12</sup>

Die Preise für Einzelleistungen innerhalb der „Betreuung Zuhause“ und der „Haushaltshilfen/Begleitung“ sind unabhängig von den einzelnen Teilleistungen und können stündlich gebucht werden. Die Preise betragen 22,50 Euro/Stunde unter der Woche (Mo-Fr) und 25,00 Euro/Stunde am Wochenende oder an Feiertagen. Die Preise für die „Wohlfühlangebote“ entsprechen Einzelpreisen und werden jeweils für eine gebuchte Einzelleistung erhoben. Diese betragen 25,50 Euro/Einzelleistung unter der Woche (Mo-Fr) und 28,00 Euro/Einzelleistung am Wochenende oder an Feiertagen.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> VISIT Gruppe (2013), Preisliste, url siehe Literaturverzeichnis

<sup>13</sup> VISIT Gruppe (2013), Preisliste, url siehe Literaturverzeichnis

Um eine größtmögliche Transparenz und Flexibilität zu gewährleisten, gibt es keine langfristigen vertraglichen Bindungen oder Kündigungsfristen für die Kunden. Sie können die Angebote beispielsweise nur für einen Monat buchen und ausprobieren, oder aber auch für 12 Monate pauschal bestellen. Neben den separat buchbaren Einzelleistungen bietet VISIT auch abgestimmte Leistungspakete an, die nach festgelegtem Umfang und Preis gestaffelt sind. Bei Bedarf können die Kunden auch beliebige Einzelleistungen individuell zu festgelegten Preisen hinzubuchen.<sup>14</sup> Die Paketangebote sind in Abbildung 3 schematisch dargestellt.

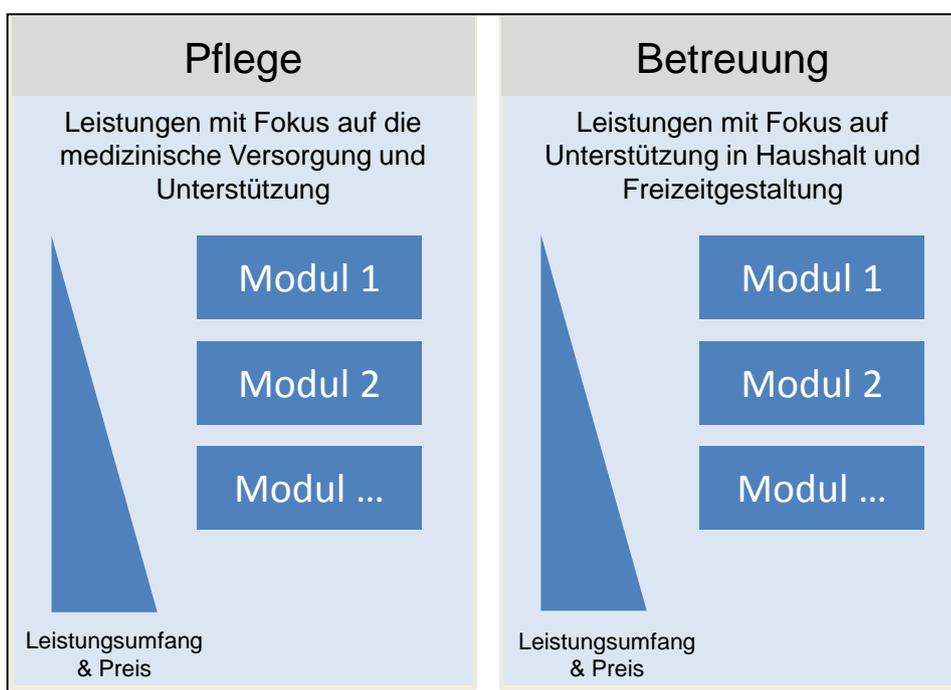


Abbildung 4: Schematische Einteilung der angebotenen Leistungsmodulare von "VISIT & CARE"<sup>15</sup>

Aus dem ambulanten Pflegedienst ist ein Dienstleister für alle Lebenslagen geworden. Dabei sind es laut Sabine König nicht die haushaltsnahen Dienstleistungen die primär nachgefragt werden, sondern wichtig sei vielen Kunden vor allem, „dass einfach jemand kommt und da ist“.<sup>16</sup>

Exemplarisch wird auf der nächsten Seite je ein Modul der beiden Leistungsbe-  
reiche dargestellt.

<sup>14</sup> VISIT & CARE Consulting (2013), url siehe Literaturverzeichnis

<sup>15</sup> Eigene Darstellung, in Anlehnung an die Dienstleistungs- und PflegeModule Broschüre von VISIT & CARE Consulting (2010), url siehe Literaturverzeichnis

<sup>16</sup> Fränkischer Tag - Ausgabe Forchheim vom 15.03.2013, S. 19, url siehe Literaturverzeichnis

<b>Pflege-Modul Nr. 2</b>	<b>Betreuungs-Modul Nr. 2</b>
<p><b>Leistungen pro Monat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 x Wohlfühlmassage, Fußpflege oder Wohlfühlbad</li> <li>▪ 2 x Medizinische Hilfsmittelorganisation</li> <li>▪ 1 x pro Woche erkundigt sich ein VISIT &amp; CARE Mitarbeiter telefonisch nach dem allgemeinen Befinden</li> <li>▪ 1 x 45 Minuten gebuchte Zeit zur freien Verfügung z.B. Unterhalten, Spaziergehen, Haustierversorgung</li> <li>▪ Rund um die Uhr Notfalltelefon</li> </ul>	<p><b>Leistungen pro Monat:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 x Besorgungsgang, wie z.B. Behörden, Post, etc.</li> <li>▪ 2 x 1 Stunde Raumpflege</li> <li>▪ 1 x pro Woche erkundigt sich ein VISIT &amp; CARE Mitarbeiter telefonisch nach dem allgemeinen Befinden</li> <li>▪ 1 x 1 Stunde gebuchte Zeit zur freien Verfügung z.B. Unterhalten, Spaziergehen, Haustierversorgung</li> <li>▪ 1 x Besuch des VISIT Seniorentreffs mit Kaffee und Kuchen inkl. Hol- und Bringdienst</li> <li>▪ Rund um die Uhr Notfalltelefon</li> </ul>

Abbildung 5: VISIT & CARE. Exemplarische Beschreibung zweier Module<sup>17</sup>

### 3 Aufgabenstellung

Als neuer Service Manager der VISIT Ambulante Pflege GmbH & Co KG sind Sie mit der strategischen Ausrichtung des Dienstleistungsangebots betraut worden. Ihre Aufgabe besteht darin, das Unternehmen mit dem Leistungsangebot weiterhin erfolgreich auszurichten.

#### 3.1 Standardisierung und Service Level Agreements

Zertifizierungen nach Qualitätsstandards gewinnen auch in der ambulanten Pflege vermehrt an Bedeutung. Aus der Veranstaltung „Service Operations Management“ erinnern Sie sich an Ansätze zur Messung und zum Management von Dienstleistungsqualität. Sie überlegen sich, dass das Leistungsangebot weiter durch Service Level Agreements spezifiziert werden könnte. Zunächst

---

<sup>17</sup> Eigene Darstellung, in Anlehnung an die Dienstleistungs- und PflegeModule Broschüre von VISIT & CARE Consulting (2010), url siehe Literaturverzeichnis

möchten Sie der Geschäftsführung das Konzept von Service Level Agreements erläutern.

Nennen und erläutern Sie die 3 Arten von Service Level Agreements. Wählen Sie danach aus dem Fall 2 Beispiele von Service Level Agreements für das Leistungsangebot von „VISIT & CARE“ aus und erläutern Sie, welchen Arten von Service Level Agreements diese Beispiele zugeordnet werden können.

Zeigen Sie im Anschluss mit Hilfe der Informationen aus dem Fall mögliche Grenzen bzw. Probleme bei der Anwendung von Service Level Agreements bei Dienstleistungen auf. Gehen Sie dabei auch auf die Aspekte der Standardisierung von Dienstleistungen ein.

Klären Sie zudem welche Form(en) von Service Level Agreements bei Dienstleistungen besonders schwierig zu realisieren ist/sind und warum? Nutzen Sie die Informationen aus dem Fall um Ihre Argumente zu belegen.

### **3.2 SERVQUAL**

Im nächsten Schritt sollen Sie für die Qualitätszertifizierung einen Fragebogen entwerfen, mit dem Sie die Servicequalität kontinuierlich ermitteln können. Sie erinnern sich dabei an das GAP-Modell der Dienstleistungsqualität und die SERVQUAL-Methode.

Nennen und erläutern Sie zunächst die 5 Gaps des Modells nach Parasuraman, Zeithaml und Berry. Ergänzen Sie die Beschreibungen mit fallbezogenen Beispielen.

Nennen und erläutern Sie anschließend die 5 Qualitätsdimensionen der Servicequalität der SERVQUAL Methode. Entwerfen Sie darauf aufbauend einen Fragebogen mit jeweils zwei Doppel-Fragen pro Dimension für den Bereich Pflege-Module von „VISIT und CARE“. Formulieren Sie die Fragen korrekt aus und nutzen Sie eine geeignete Skala (exemplarisch einmal auf-zeigen genügt). Erläutern Sie abschließend kurz, wie der SERVQUAL-Score ermittelt wird.

---

### **3.3 Modularisierung und Komplettangebote**

In dem modularen Aufbau der Leistungen sehen Sie weiterhin ein großes Potenzial für die Zukunft. Sie werden von der Geschäftsleitung beauftragt, das modulare Leistungsangebot des Bereichs „VISIT & CARE“ zu prüfen.

In diesem Zusammenhang erinnern Sie sich noch deutlich an die Typen von Servicearchitekturen aus der Veranstaltung „Service Operations Management“.

Erläutern Sie anhand des Falls die Ausprägungen der Dimensionen „Teildienstleistung“ und „Schnittstelle“ für eine modulare Dienstleistungsarchitektur.

Beschreiben Sie im Anschluss, welche Variante(n) bzw. Ausprägung(en) einer modularen Dienstleistung („mass customized“) Sie dem Fall entnehmen können?

Aus der Definition eines Dienstleistungsmoduls kennen Sie auch die 4 Bestandteile eines Dienstleistungsmoduls. Nennen Sie diese und prüfen/diskutieren Sie in wie weit diese im Fallbeispiel von VISIT & CARE erfüllt werden. Welche Abgrenzung der Dienstleistungsmodule empfehlen Sie für den Bereich von „VISIT & CARE“?

Die Komplettpakete (Pflege- und Betreuungs-Module) im Bereich „VISIT & CARE“ erfreuen sich bei den Kunden großer Beliebtheit. Allerdings ist sich die Geschäftsleitung von „VISIT & CARE“ nicht über die Preisgestaltung einig. Da die Kundenzufriedenheit an erster Stelle steht, erinnern Sie sich an die Vorteile von Komplettangeboten aus Kundenperspektive.

Nennen und erläutern Sie aus Sicht der Verfügungsrechte Theorie, welche Form der Preisgestaltung für Komplettpakete aus Kundensicht vorteilhaft ist und wieso? Klären Sie auch anhand des Pflege Moduls Nr. 2 aus dem Fall, welches Problem mit der genannten Preisgestaltung einhergehen kann und wie dieses gelöst werden kann.

## 4 Literatur

### 4.1 Literaturquellen

Bundesministerium für Gesundheit (2013): Glossar: Ambulanter Pflegedienst.

Letzter Zugriff am 23.07.2013 unter

<http://www.bmg.bund.de/pflege/leistungen/ambulante-pflege/ambulanter-pflegedienst.html>

Fränkischer Tag - Ausgabe Forchheim vom 15.03.2013. Artikel „Pflege und Dienstpläne nach Maß“. Download am 23.07.2013 unter:

[http://www.visitandcare.de/fileadmin/daten/99\\_pdf/Visit\\_Arikel\\_Pflege\\_Dienstplan\\_Forchheim\\_15032013.pdf](http://www.visitandcare.de/fileadmin/daten/99_pdf/Visit_Arikel_Pflege_Dienstplan_Forchheim_15032013.pdf)

Hayer / Kunstmann / Sobottke (2012): BFS-Marktreport Pflege 2012 Pflegeheime unter Druck, Bank für Sozialwirtschaft, Köln 2012. Download am 23.07.2013 unter:

[http://www.sozialbank.de/fileadmin/templates/\\_files/Publikationen/Weitere%20Publikationen/BFS\\_Report\\_Pflege\\_Summary.pdf](http://www.sozialbank.de/fileadmin/templates/_files/Publikationen/Weitere%20Publikationen/BFS_Report_Pflege_Summary.pdf)

Statistische Ämter des Bundes und der Länder (2011): Demografischer Wandel in Deutschland. Bevölkerungs- und Haushaltsentwicklung im Bund und in den Ländern, Heft 1, Wiesbaden 2011. Download am 23.07.2013 unter:

[https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/VorausberchnungBevoelkerung/BevoelkerungsHaushaltsentwicklung5871101119004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Bevoelkerung/VorausberchnungBevoelkerung/BevoelkerungsHaushaltsentwicklung5871101119004.pdf?__blob=publicationFile)

Statistisches Bundesamt (2010): Pflegestatistik 2009. Pflege im Rahmen der Pflegeversicherung 3. Bericht: Ländervergleich – ambulante Pflegedienste, Wiesbaden 2011. Download am 23.07.2013 unter:

[https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/LaenderAmbulantePflegedienste5224101099004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/LaenderAmbulantePflegedienste5224101099004.pdf?__blob=publicationFile)

Statistisches Bundesamt (2013): Pflegestatistik 2011, Wiesbaden 2013. Download am 23.07.2013 unter:

[https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/Pflege\\_Deutschlandergebnisse5224001119004.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://www.destatis.de/DE/Publikationen/Thematisch/Gesundheit/Pflege/Pflege_Deutschlandergebnisse5224001119004.pdf?__blob=publicationFile)

VISIT & CARE Consulting (2010): Broschüre Dienstleistungs- und PflegeModule. Download am 23.07.2013 unter:

[http://www.visitandcare.de/fileadmin/daten/99\\_pdf/BausteineBroschuere.pdf](http://www.visitandcare.de/fileadmin/daten/99_pdf/BausteineBroschuere.pdf)

VISIT & CARE Consulting (2013): Flyer Haushaltsnahe Dienstleistungen. Download am 23.07.2013 unter

[http://www.visitandcare.de/uploads/media/Flyer\\_HaushaltsnaheDienstleistungen\\_DINAlang\\_2013.pdf](http://www.visitandcare.de/uploads/media/Flyer_HaushaltsnaheDienstleistungen_DINAlang_2013.pdf)

VISIT Gruppe (2013): Preisliste. Letzter Zugriff am 23.07.2013 unter:

<http://www.visitandcare.de/zum-shop/preisliste.html>

ZQP (2010): Häusliche Pflege - Daten und Fakten, Zentrum für Qualität in der Pflege, Berlin 2010. Download am 23.07.2013 unter:

<http://www.zqp.de/upload/content.000/id00044/attachment00.pdf>

#### **4.2 Weiterführende Literatur zum theoretischen Hintergrund der Fallstudie**

Böhmman, T., Krcmar, H. (2005): Modulare Servicearchitekturen. In: Bullinger, H.-J., Scheer, A.-W. (Hrsg.): Service Engineering, S. 377-401. Voss, C., Hsuan, J. (2009): Service Architecture and Modularity. Decision Sciences, Vol. 40, No. 3, pp. 541-569.

Böhmman, T., Krcmar, H. (2005): Modularisierung: Grundlagen und Anwendung bei IT-Dienstleistungen. In: Herrmann, T., Kleinbeck, U. und Krcmar, H. (Hrsg.): Konzepte für das Service Engineering, 45-83.

Burr (2005): Chancen und Risiken der Modularisierung von Dienstleistungen aus betriebswirtschaftlicher Sicht. In: Herrmann, T., Kleinbeck, U. und Krcmar, H. (Hrsg.): Konzepte für das Service Engineering, S. 17-44.

Burr (2006): Dienstleistungsmanagement. 1. Auflage, Kohlhammer, Stuttgart 2006.

Burr, W. (2002): Service Engineering bei technischen Dienstleistungen, 1. Auflage, Deutscher Universitäts-Verlag, Wiesbaden 2002.

Burr, W. und Richter, A. (2003): Komplexe Signale hoher Dienstleistungsqualität, Arbeitspapier der Staatswissenschaftlichen Fakultät der Universität Erfurt, Nr. 11.

Forschungsgemeinschaft Qualitätssicherung e.V. (1995): Qualitätssicherung in Dienstleistungsprozessen. theoretische Grundlagen für die strategische Planung von Qualitätszielen im Dienstleistungsbereich. Berlin 1995.

Haller, S. (1998): Beurteilung von Dienstleistungsqualität. Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich. 2. Auflage, Wiesbaden 1998.

<http://www.innovationsoekonomie.de/discussion-paper/economics.html>

Pepels, W. (1995): Einführung in das Dienstleistungsmarketing. München 1995.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., Berry, L.L., (1990), Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York 1990, Chap. 2-3, pp. 15-50 and Appendix A, pp. 175-186.

# IST

Fallstudienreihe

Innovation, Servicedienstleistungen und Technologie

Case Studies on

Innovation, Services and Technology

Die bereits erschienen Fallstudien IST 01/2009 bis IST 01/2012 sowie die weiteren hier aufgeführten Fallstudien können auf der Homepage des Lehrstuhls für ABWL, insbesondere Innovations- und Dienstleistungsmanagement der Universität Stuttgart heruntergeladen werden.

Link: <http://www.bwi.uni-stuttgart.de/innovation>

<b>Laufende Nummer</b>	<b>Autor</b>	<b>Titel</b>
IST 01/2013	Reuter, Ute und Stilianidis, Anastasios	Der Kaffee-Kapsel-Markt in Deutschland
IST 02/2013	Reuter, Ute und Stilianidis, Anastasios	IKEA: Standardisierungspotenzial und Unternehmensvision
IST 03/2013	Bail, Manuel	In Würde altern – pflegen oder pflegen lassen
IST 04/2013	Bail, Manuel	One-stop shopping, one-stop billing