

## Service-Blueprint - Optimierung von Dienstleistungsprozessen



Prof. Dr. Sabine Fließ

Dienstleistungsprozesse, wie Vertriebsprozesse, Wartungs- und Reparaturprozesse, Beratungsprozesse u.ä., sind dadurch gekennzeichnet, dass der Kunde bei der Erstellung der Leistung mitwirken muss. So muss der Kunde dem Unternehmensberater Informationen zur Verfügung stellen, beim Friseur muss er buchstäblich "seinen Kopf hinhalten" und bei der Maschinenreparatur benötigt der Service die Maschine des Kunden. Die Mitwirkung des Kunden erschwert die Steuerung und damit auch die Optimierung von Dienstleistungsprozessen. Das Service Blueprint ist eine Methode, mit deren Hilfe - anders als bei sonstigen Prozessoptimierungsmethoden - nicht nur die Anbieteraktivitäten, sondern auch die Kundenaktivitäten betrachtet werden. Somit ist eine effektive und effiziente Steuerung des Prozesses gleichermaßen möglich.

### Lebenslauf

- Seit Mai 2009** Prodekanin der Fakultät für Wirtschaftswissenschaft der FernUniversität in Hagen
- Mai 2007 - Mai 2009** Dekanin der Fakultät für Wirtschaftswissenschaft der FernUniversität in Hagen
- Seit März 2000** Inhaberin des Douglas-Stiftungslehrstuhl für Dienstleistungsmanagement an der FernUniversität – Gesamthochschule - Hagen
- 1999** Habilitation im Fachbereich Wirtschaftswissenschaft der Freien Universität Berlin
- 1999 - 2000** Vertretung des Douglas-Stiftungslehrstuhls für Dienstleistungsmanagement an der FernUniversität – Gesamthochschule - Hagen.
- 1992** Promotion zum Dr. rer. pol. am Fachbereich Wirtschaftswissenschaft der Freien Universität Berlin
- 1985 - 1999** Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Postgraduate-Studiengang for Executives „Master of Business Marketing“ (Fernstudium mit Präsenzseminaren für die Zielgruppe der Vertriebsingenieure)
- 1984 - 1985** Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Modellversuch „Technischer Vertrieb“ an der Universität Hannover
- 1979 - 1984** Studium der Wirtschaftswissenschaften an den Universitäten Hamburg und Hannover, Abschluss als Diplom-Ökonom
- 1979** Abitur

### Forschungsschwerpunkte

Dienstleistungsmanagement, insbesondere Management von Dienstleistungsprozessen, Gestaltung von Dienstleistungsumgebungen (Servicescapes), Kaufverhalten bei Dienstleistungen, Business-to-Business-Management, insbesondere Kundenintegration, Vertriebsmanagement