

Schweitzer

Taktische Planung von Dienstleistungskapazitäten.

Ein integrierter Ansatz.

Seit mehreren Jahren ist weltweit zu beobachten, dass die Dienstleistungsproduktion im Vergleich zur Sachgutproduktion an Umfang und Bedeutung zunimmt. Gründe hierfür sind zum einen veränderte gesellschaftliche Bedürfnisse, zum anderen komplexer werdende Strukturen der industriellen Sachgutproduktion, zu deren Durchführung vermehrt Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. In dieser Situation stellt sich die zentrale Frage nach der Optimierung der Dienstleistungskapazitäten im Kontext der taktischen Planung von Dienstleistungsprogrammen und -prozessen. Zwecksetzung der vorliegenden Veröffentlichung ist es, die Lücke zwischen der praktischen Entwicklung und den wissenschaftlichen Erkenntnissen zur Problematik der taktischen Kapazitätsplanung von Dienstleistungsproduktionen zu schließen. Dabei wird sowohl empirischen als auch theoretischen Gesichtspunkten umfassend Rechnung getragen. Eine besondere Rolle spielen bei dieser Planungsproblematik Unsicherheiten bzw. Risiken, die u. a. aus der Integration externer Faktoren resultieren. Marcus Schweitzer entwickelt zur Lösung der anstehenden Sachfragen eine zweckmäßige Dienstleistungstypologie sowie eine Vielzahl stochastischer Planungsmodelle unter Verwendung von Methoden der stochastischen Programmierung, der Theorie der Warteschlangennetze sowie der Projektplanung. Er nimmt dabei u. a. Bezug auf Probleme, die sich in Dienstleistungsunternehmen des Gesundheitswesens, des Versicherungswesens und der Logistik sowie in Dienstleistungsunternehmen mit Schaltersystemen ergeben.



89,90 €

84,02 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783428110797

Medium: Buch

ISBN: 978-3-428-11079-7

Verlag: Duncker & Humblot GmbH

Erscheinungstermin: 04.08.2003

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2003

Serie: Betriebswirtschaftliche
Forschungsergebnisse

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 373 g

Seiten: 287

Format (B x H): 156 x 234 mm

