

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XIX
1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	1
1.1 Problemstellung und -abgrenzung	1
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise	3
1.3 Inhaltlicher Aufbau und Erkenntnisziel.....	6
2 Begriffliche und inhaltliche Grundlagen	11
2.1 Begriff der Dienstleistung.....	11
2.1.1 Abgrenzung von Dienst- und Sachleistungen	12
2.1.2 Dienstleistungsverständnis dieser Arbeit	22
2.2 Banken als Anbieter von Dienstleistungen.....	25
2.2.1 Bankensystem der Bundesrepublik Deutschland	25
2.2.2 Rahmenbedingungen der Geschäftstätigkeit für Universalbanken	33
2.2.3 Leistungsangebot von Universalbanken.....	49
2.2.4 Leistungsangebot und Leistungserstellung im inländischen Zahlungsverkehr.....	54
3 Qualität von Bankdienstleistungen	65
3.1 Qualität als Gegenstand wissenschaftlicher Betrachtung	65
3.2 Begriff der Qualität.....	68
3.2.1 Qualitätsdefinitionen betriebswirtschaftlichen Ursprungs	68
3.2.2 Qualitätsauffassungen ingenieurwissenschaftlichen Ursprungs	72
3.2.3 Disziplinenübergreifende Begriffe der Qualität	77
3.2.4 Qualitätsverständnis dieser Arbeit	83
3.3 Integration von Verfahren der Qualitätsmessung in ein bankweites Qualitätsmanagementsystem	87
3.4 Verfahren der Qualitätsmessung.....	90
3.4.1 Klassifikation von Verfahren der Qualitätsmessung.....	90
3.4.2 Kundenorientierte Verfahren der Qualitätsmessung	93
3.4.3 Unternehmensorientierte Verfahren der Qualitätsmessung	110
4 Fehler- und Fehlerfolgekosten im inländischen Zahlungsverkehr	137
4.1 Untersuchungsleitende Hypothesen zur Fehler- und Fehlerfolgekostenerhebung im Überblick	137
4.2 Operationalisierung von Fehlern und Fehlermöglichkeiten in der Leistungserstellung.....	138

4.2.1	Kalkulation der Fehler- und Fehlerfolgekosten auf Grundlage der aufgetretenen Fehler in der Leistungserstellung	138
4.2.2	Kalkulation der Fehler- und Fehlerfolgekosten auf Grundlage der Fehlermöglichkeiten in der Leistungserstellung	151
4.3	Ergebnisse der Fehler- und Fehlerfolgekostenkalkulation	157
4.3.1	Allgemeine Ergebnisse der Untersuchung zur Qualität und zu den Kosten von Bankdienstleistungen.....	157
4.3.2	Berechnung von direkten Fehlerkosten und operativen Fehlerfolgekosten auf Grundlage der aufgetretenen Fehler in der Leistungserstellung	165
4.3.3	Beispielkalkulation von strategischen Fehlerfolgekosten in einer Volksbank auf Grundlage der aufgetretenen Fehler in der Leistungserstellung	177
4.3.4	Beispielkalkulation von direkten und operativen Fehlerfolgekosten auf Grundlage der Fehlermöglichkeiten in der Leistungserstellung	184
5	Konzepte und Maßnahmen zur Reduzierung von Fehler- und Fehlerfolgekosten	193
5.1	Ansätze zur Ableitung von Fehlerursachen aus Fehlersymptomen.....	193
5.1.1	Ergebnisorientierte Erfassung von Fehlerursachen.....	193
5.1.2	Prozessorientierte Erfassung von Fehlerursachen.....	201
5.1.3	Würdigung der vorgestellten ergebnisorientierten und prozessorientierten Messverfahren	207
5.2	Prozessoptimierung auf Basis von Fehler- und Fehlerfolgekosten sowie Fehlermöglichkeiten	210
5.3	Aufbauorganisatorische Verbesserungsmaßnahmen auf Basis von Fehler- und Fehlerfolgekosten sowie Fehlermöglichkeiten	222
5.4	Vorgehensmodell zur Erhebung und Steuerung von Fehler- und Fehlerfolgekosten...	229
6	Zusammenfassende Würdigung des vorgestellten Ansatzes	235
6.1	Implikationen aus den Ergebnissen der vorgestellten Untersuchung	235
6.2	Grenzen des Fehler- und Fehlerfolgekostenansatzes für den Einsatz in Banken	237
6.3	Bewertung des Bestätigungsgrads der formulierten Hypothesen im Überblick.....	241
	Literaturverzeichnis.....	249