

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Das Forschungsprojekt BELOUGA</b> .....	<b>1</b>
	Herbert Woratschek, Jürgen Schröder, Torsten Eymann und Moike Buck	
<b>Teil I Grundlagen</b>		
<b>2</b>	<b>Wert, Wertschöpfung und Verschwendung</b> .....	<b>13</b>
	Jürgen Schröder und Dagmar Piotr Tomanek	
<b>3</b>	<b>Wertschöpfungskonfigurationen</b> .....	<b>25</b>
	Michael Stadtelmann, Alexandra Lindner und Herbert Woratschek	
<b>4</b>	<b>Begriff der Dienstleistung im Spannungsfeld der Goods-Dominant Logic und der Service-Dominant Logic</b> .....	<b>33</b>
	Alexandra Lindner und Michael Stadtelmann	
<b>5</b>	<b>Dienstleistungsproduktivität</b> .....	<b>51</b>
	Michael Stadtelmann, Herbert Woratschek, Alexandra Lindner und Chris Horbel	
<b>6</b>	<b>Grundlagen des Benchmarkings</b> .....	<b>65</b>
	Stefan Hastreiter, Moike Buck und Franziska Jehle	
<b>7</b>	<b>Bedarf und Vision eines wertschöpfungsorientierten Benchmarkings für komplexe Dienstleistungen</b> .....	<b>77</b>
	Michael Krupp und Moike Buck	

## Teil II Methode

- 8 Auswahl und Systematisierung von Dienstleistungsprozessen der Anwendungsfelder Kliniken und Kontraktlogistikdienstleister** ..... 89  
Moike Buck, Michael Stadtelmann und Stefan Hastreiter
- 9 Benchmarking logistischer Dienstleistungsprozesse** ..... 105  
Moike Buck, Nicole Lubecki-Weschke, Stefan Hastreiter und Franziska Jehle
- 10 Wertschöpfungsoptimierung von klinischen Unterstützungsprozessen** .... 123  
Jürgen Schröder und Dagmar Piotr Tomanek
- 11 Ermittlung des Werts für den Kunden** ..... 139  
Herbert Woratschek, Michael Stadtelmann, Chris Horbel und Alexandra Lindner

## Teil III Ergebnisse

- 12 Benchmarking-Studie Patiententransportlogistik (PTL)** ..... 155  
Franziska Jehle, Herbert Woratschek, Jürgen Schröder, Chris Horbel, Dagmar Piotr Tomanek, Michael Stadtelmann und Friederike Weismann
- 13 Benchmarking der Schrankfachversorgung: Ergebnisse einer Studie mit Kliniken und Dienstleistern** ..... 183  
Moike Buck, Jürgen Schröder, Herbert Woratschek, Dagmar Piotr Tomanek, Michael Stadtelmann, Chris Horbel und Friederike Weismann
- 14 Benchmarking-Studie OP-Personaleinsatzplanung** ..... 213  
Stefan Hastreiter, Jürgen Schröder, Dagmar Piotr Tomanek, Patrick Friederich, Herbert Woratschek, Michael Stadtelmann und Alexandra Lindner
- 15 Konzeption einer Benchmarking-Studie zum Ausschreibungsmanagement in der Kontraktlogistik** ..... 237  
Moike Buck, Alexandra Lindner, Herbert Woratschek und Michael Stadtelmann

## Teil IV Simulation

- 16 Lerncockpit** ..... 249  
Gaurang Phadke, Sebastian Walther, Matthias Ott und Torsten Eymann

**Teil V Case Studies**

**17 Prozessoptimierung der Patiententransportlogistik  
im Klinikum Nürnberg ..... 281**  
Sonja Högner, Andrea Müller und Markus Ries

**18 Freie Kapazitäten durch optimierte Versorgungslogistik ..... 295**  
Samuel Koenig

**19 Praxisbericht des Klinikum Ingolstadt zum Teilprojekt  
OP-Personaleinsatzplanung ..... 303**  
Denise Apelt, Klaus Rummel, Christina Lehmann und Heribert Fastenmeier

Wertschöpfungsorientiertes Benchmarking  
Logistische Prozesse in Gesundheitswesen und  
Industrie

Woratschek, H.; Schröder, J.; Eymann, T.; Buck, M.  
(Hrsg.)

2015, XX, 314 S. 100 Abb. in Farbe., Hardcover  
ISBN: 978-3-662-43717-9