

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	V
Abbildungsverzeichnis.....	VII
Tabellenverzeichnis.....	VIII
Abkürzungsverzeichnis	IX
1 Einführung.....	1
1.1 Relevanz des Themas	1
1.2 Themeneingrenzung und Forschungslücke	3
1.3 Vorgehensweise und Forschungsphilosophie	6
1.4 Hinweise zu verwendeten Begrifflichkeiten	7
2 Managementansätze in der Literatur.....	9
2.1 Historische Entwicklung und Zusammenhänge	9
2.2 Beurteilung der Kundenorientierung	16
2.2.1 Six Sigma	17
2.2.2 Business Process Reengineering	21
2.2.3 Lean Management	23
2.3 Störfaktoren bei der Steigerung der Kundenzufriedenheit	26
2.3.1 Kundenbezogene Störfaktoren	26
2.3.2 Sonstige Störfaktoren	32
3 Empirische Studie: Prozessoptimierung in der Versicherungspraxis	38
3.1 Forschungsdesign	38
3.1.1 Zielsetzung	38
3.1.2 Datenerhebung	39
3.1.3 Datenauswertung.....	45
3.2 Ergebnisse der Untersuchung.....	45
3.2.1 Kundenorientierte Prozessoptimierung erfordert die Kenntnis des Kunden und die Erfüllung bestimmter Voraussetzungen	46
3.2.2 Lean Management erzielt Prozesseffizienz und die Steigerung der Kundenzufriedenheit.....	48
3.2.3 Die Kundenorientierung von Lean Management ist umstritten...	49
3.2.4 Die inkorrekte Umsetzung von Managementansätzen kann ein Grund für eine geringe Kundenzufriedenheitswirkung sein	50
3.3 Theorie und Praxis im Vergleich.....	53

4	Schlussbetrachtung	59
4.1	Handlungsempfehlung.....	59
4.2	Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse	66
	Anhang	69
	Literaturverzeichnis.....	95