

Stichwortverzeichnis

- A** Aspekte eines Prozesses 175
- C** CMMI for Services (CMMI-SVC) 34
Customer Complaints 222
- D** Design Thinking 270
Divergentes Denken 268
- F** Fish-Philosophie 69
- K** Kano-Modell 19
Kapazität von Services 240
Kontinuität von Services 241
konvergentes Denken 269
Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit 44
Kunden-Touchpoints 164
Kundenumlaufbahn 265
Kundenverblüffung 31
- M** Marktpositionierung 265
- P** PDCA Deming Cycle 262
- R** Reifegradanalyse 43
- S** S.M.A.R.T.-Methode 51
Service Canvas 79
Service Desk 162
Service-Radar 41
Service Reporting 152
Service Review Meetings 131
Service-Strukturanalyse 75
Service Touch Points 21
Service-Abnahmekriterien 123
Service-Bereitstellung 161
Service-Beschreibung 72
Service-Bewertung 18
Service-Darstellung 71
Service-Empathie 153
Serviceerbringung 72
Service-Ideen 265
Service-Identität 57
Service-Innovation 117
Service-Kapazität 73
Service-Kennzahlen 139–140
Service-Kennzahlensteuerung 147
Service-Kennzahlensystem 147
Service-Kette 81
Service-Komponenten 75
Service-Konfiguration 75
Service-Kreativitätsmethoden 279
Service-Kreislauf 120
Service-Kultur 64
Service-Leistungen 71
Service-Leitbild 56
Service-Leitbild-Entwicklung 56
Service-Orientierung 45, 98
Service-Portfolios 50
Servicereifegrad 37
Service-Reise 267
Servicerelevante Aspekte 77
Service-Rezept 74
Service-Richtlinie 62–63
Service-Rollen 87
Service-Schwächen 186
Service-Schwankungen 122
Service-Sicherheit 239
Service-Spezifika 80
Service-Stabilität 237
Service-Strategie 45, 56
Service-Strategiehaus 47
Service-Umfeld 87
Service-Verbesserung 126
Service-Verbesserungsmodell 256
Service-Vision 58
Sicherheit von Services 238
Störungsprozess-Polizei 205
SWOT-Analyse 127
- T** Todsünden des Service 21
- V** Vermarktungs- und Kommunikationsstrategie 54