

Vorwort zur 2. Auflage

Die 1. Auflage des Buches „Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen“ erschien vor zehn Jahren im Jahr 2003. Das Buch enthielt die empirischen Fallstudien und Marktstudien aus meiner Habilitationsschrift „Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung bei technischen Dienstleistungen“, die ich im Jahr 2002 an der Universität Hohenheim vorgelegt habe. Die theoretischen Teile der Habilitationsschrift wurden im selben Verlag unter dem Titel „Service Engineering bei technischen Dienstleistungen“ im Jahr 2002 publiziert. Nach mehr als zehn Jahren steht die Neuauflage des Buches „Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen“ an. In den beiden untersuchten Dienstleistungsbranchen „IT-Outsourcing“ und „Facility Management“ haben sich in den vergangenen zehn Jahren tiefgreifende Veränderungen der Markt- und Unternehmensstrukturen ergeben. Für die Neuauflage wurden alle Marktstudien auf den aktuellen Stand gebracht. Für die Unterstützung bei der Recherche nach Informationsmaterialien und bei deren Auswertung bin ich Frau Dr. Ute Reuter zu Dank verpflichtet. Im Ergebnis zeigen sich signifikante Veränderungen der Marktstrukturen. So ist die weitere Konsolidierung der vormals mittelständisch geprägten Branche Facility Management zu konstatieren, die sich in einem deutlichen Anwachsen der Unternehmensgröße niederschlägt. Im IT-Outsourcing haben sich die bereits 2003 deutlich erkennbaren Globalisierungstendenzen weiter intensiviert mit dem Markteintritt indischer IT-Dienstleister und der jüngst zu beobachtenden globalen Expansion japanischer IT-Dienstleister. Auffällig sind im IT-Outsourcing die stark rückläufigen Wachstumsraten dieses Dienstleistungsmarktes. IT-Outsourcing erscheint immer mehr wie eine reife Dienstleistungsbranche mit ebenfalls starken Konsolidierungs- und Konzentrationstendenzen. Während die Marktstudien für die Neuauflage größtenteils neu geschrieben wurden, stellte sich die Aktualisierung der Unternehmensfallstudien als schwierig dar: Drei der damals untersuchten Unternehmen (D.I.B. Gesellschaft für Standortbetreiberdienste, M+W Zander Facility Management, debis Systemhaus) existieren in dieser Form nicht mehr, weil sie von anderen Unternehmen (Bilfinger Facility Services, T-Systems) übernommen und integriert wurden. Eine Aktualisierung dieser Fallstudien ist daher nicht mehr möglich, die Fallstudien bleiben als historische Fallstudien im Buch enthalten. Dafür ist eine neue fünfte Fallstudie hinzugekommen. Herrn Dr. Joachim Ott bin ich zu großem persönlichem Dank verpflichtet für die interessanten und vertrauensvollen Einblicke, die er mir im Rahmen eines Interviews in das Unternehmen Bilfinger HSG Facility Management ermöglichte. Dieses Unternehmen hat im Jahr 2008 die beiden anderen, in diesem Buch dargestellten Facility Management-Unternehmen M+W Zander Facility Management GmbH und D.I.B. Gesellschaft für Standortbetreiberdienste mbH übernommen, die ihrerseits bereits im Jahr 2002 kurz nach Erscheinen dieses Buches in der 1. Auflage fusioniert hatten. Hieran zeigt sich deutlich, wie dynamisch sich der

Markt für Facility Management in Deutschland entwickelt hat. Leider konnte IBM Global Services für eine Kooperation zum Zwecke der Aktualisierung der Fallstudie dieses Mal nicht gewonnen werden. Ein Grund dafür ist sicherlich darin zu sehen, dass Unternehmen heute sehr oft mit Fragebogenerhebungen und Kooperationswünschen aus der Wissenschaft konfrontiert werden und manche Unternehmen hier selektiver als früher vorgehen. Ich bedauere sehr, dass die interessante Fallstudie zu IBM Global Services leider als historische Fallstudie in der Neuauflage erscheinen muss.

Für professionelle Unterstützung beim Korrekturlesen und der Formatierung des überarbeiteten Werkes danke ich unserer Verwaltungsangestellten Frau Gabriela Börcsök. Auch bedanken möchte ich mich beim Gabler Verlag, insbesondere bei Frau Schmidt und Frau Hinrichsen für die wohlwollende Unterstützung und exzellente Zusammenarbeit bei der Neuauflage dieses Buches.

Widmen möchte ich dieses Buch wie bereits die 1. Auflage meinem viel zu früh verstorbenen Vater Walter Burr, dem ich viel verdanke.

Stuttgart, Juli 2014

Wolfgang Burr

Vorwort zur 1. Auflage

Das vorliegende Buch ist der Empirie-Teil meiner von der Fakultät für Wirtschafts- und Sozialwissenschaften der Universität Hohenheim im Jahr 2002 angenommenen Habilitationsschrift. Der Theorieteil der Habilitationsschrift ist unter dem Titel „Service Engineering bei technischen Dienstleistungen“ im Deutschen Universitäts-Verlag bereits im Jahr 2002 veröffentlicht worden. Der Theorie- und der Empirie-Teil gemeinsam stellen dar, wie Unternehmen durch systematische, methoden- und konzeptgestützte Entwicklung bzw. Produktion von technischen Dienstleistungen (Service Engineering) Effizienz- und Wettbewerbsvorteile erzielen können. Wie stets bei großen Publikationsprojekten schulde ich einer Reihe von Personen besonderen Dank. Frau Mandy Förster hat das vorliegende Buch mit großer Sorgfalt und viel Engagement Korrektur gelesen, formatiert und damit aus meinem Manuskript eine verlagsfertige Druckvorlage generiert. Herr Dipl.-Kfm. Hagen Habicht und Herr Dipl.-Kfm. Jochen Krauß haben mich gemeinsam mit den studentischen Hilfskräften des Lehrstuhls für Innovationsökonomie an der Universität Erfurt (Frau Stefanie Rost, Frau Sandra Zeugner, Herr Markus Kubisch, Herr Paul Schulze-Cleven, Herr Marius Claudy und Frau Annegret Kummert) bei der Abfassung meines Manuskriptes unterstützt, indem Sie die von mir ursprünglich erhobenen Daten und Unternehmenszahlen aktualisiert und in € umgerechnet sowie einzelne Abbildungen perfektioniert haben. Danken möchte ich auch Herrn Lars Wühl vom Lehrstuhl für Unternehmensführung, Organisation und Personalwesen an der Universität Hohenheim, der als studentische Hilfskraft in einer früheren Überarbeitungsrunde einige von mir erhobene Daten und Unternehmenszahlen aktualisiert hat. Frau Ute Wrasmann vom Deutschen Universitäts-Verlag bin ich zu Dank verpflichtet, denn sie hat den Veröffentlichungsprozess straff und mit hoher Professionalität gesteuert. Besonderen Dank schulde ich für die vertrauensvolle Zusammenarbeit all meinen Interviewpartnern aus der Praxis, die sich trotz hoher Belastung im operativen Tagesgeschäft die Zeit genommen haben, meine Fragen zu beantworten, und mir unschätzbar wertvolle Einblicke in das Innenleben, die Strategien, Konzepte und Methoden ihrer Unternehmen gewährt haben. Ohne diesen Input aus der Praxis wäre das vorliegende Buch undenkbar gewesen.

Persönlich widmen möchte ich das vorliegende Buch meinem leider viel zu früh verstorbenen Vater Walter Burr.

Die Verantwortung für verbliebene Fehler im vorliegenden Buch liegt allein bei mir als Verfasser.

Prof. Dr. Wolfgang Burr

Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen
Dienstleistungen

Wettbewerbs- und Kundenvorteile durch Service
Engineering

Burr, W.

2014, XXIII, 300 S. 65 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-02285-3