

Vorwort

Die vorliegende Dissertation ist das Ergebnis meiner Promotionszeit, in der ich mich mit der Komplexität der Leistungserstellung von Industrieunternehmen auseinandergesetzt und den Betrachtungsgegenstand ‚hybride Produkte‘ tiefergehend untersucht habe. Die Auseinandersetzung mit Komplexität nimmt sowohl in der Wissenschaft als auch in der Praxis einen hohen Stellenwert ein. Trotz des vielfältigen Gebrauchs im Alltag existiert keine Einigkeit über eine allgemeingültige wissenschaftliche Definition von Komplexität, was die Auseinandersetzung mit diesem Problemfeld reizvoll macht. Die Aktualität des Betrachtungsgegenstands hybride Produkte wird durch eine Vielzahl an Publikationen hervorgehoben und konnte durch die geführten Expertengespräche in den qualitativen Studien zu dieser Arbeit untermauert werden. Eine mit hybriden Produkten verbundene stärkere Serviceorientierung führt für Unternehmen zu neuen Differenzierungsmöglichkeiten bei gleichzeitig höheren Kosten durch eine erhöhte Komplexität in der Leistungserstellung und -verwertung. In der wissenschaftlichen Diskussion besteht in diesem Zusammenhang weiterer Klärungsbedarf über die Wirkung der Serviceorientierung auf den Unternehmenserfolg. Diese Überlegungen führten zu der Motivation, die Komplexität des Managements hybrider Produkte zu erforschen und eine Untersuchung der Serviceorientierung von Industrieunternehmen vorzunehmen.

Die Promotionszeit stellt für mich einen außergewöhnlichen und besonderen Lebensabschnitt dar. Sie war für mich oft eine Fahrt auf einer Achterbahn, die mit ihrer Anmutung neugierige Menschen anlockt; und ehe man sich versieht, sitzt man in einem fahrenden Wagen auf einer Strecke, deren Höhen und Tiefen zuvor vom Boden aus nur schwer einzuschätzen sind. Dabei zieht die Fahrt einen unaufhaltsam immer wieder zwischen den Höhen der Freiheit der Entfaltung eigener Gedankengänge und Problemlösungsansätze in die Tiefen, in denen man merkt, wie schwierig es ist, die vielfältigen Gedanken zu ordnen und abschließend schriftlich zu fixieren. Im Nachhinein bin ich sehr froh, dass ich neugierig genug war, auf diesen Zug aufzuspringen und die Höhen und Tiefen zu bewältigen.

Mein Dank gilt allen, die mich auf dieser Fahrt begleitet und mit ihrer Unterstützung wesentlich zu dem Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Zunächst möchte ich meinen Doktorvater Herrn Prof. Dr. Kai-Ingo Voigt hervorheben und mich für die Unterstützung im Forschungsprozess bedanken, in dem er mir die notwendige Freiheit gab, das Forschungsfeld selbstständig zu erschließen. Gleichzeitig hat er mir mit seinen Kritiken immer hilfreich und anspornend bei der Fertigstellung der Arbeit unter die Arme gegriffen. Ich danke Herrn Prof. Dr. Freimut Bodendorf für die freundliche Übernahme des Zweitgutachtens und Herrn Prof. Dr. Siegfried Maaß, dass er für die Abnahme der Disputation zur Verfügung stand.

Selbstverständlich dürfen auch die Kolleginnen und Kollegen des Lehrstuhls nicht unerwähnt bleiben; und ich möchte allen meinen herzlichen Dank für die tolle und anregende Zeit am Lehrstuhl aussprechen. Für die Fertigstellung dieser Arbeit gebührt ein besonderer Dank Christian Baccarella für die gemeinsame Forschung zur Marktorientierung, Dr. Lothar Czaja für die konstruktive Zusammenarbeit beim Forschungsprojekt „Komplexitätsindex“ sowie Dr. Daniel Gerhard für die wertvollen inhaltlichen Ratschläge beim Ausfeilen der Arbeit. Dr. Fabian Tinkl vom Lehrstuhl für Statistik und Ökonometrie danke ich für die Hilfe bei der Entwicklung und Auswertung des Strukturgleichungsmodells. Weiterhin bedanke ich mich herzlich bei Albert Schneider und Martina Leiber für die Übernahme des Lektorats. Zudem bin ich der Daimler AG und hier insbesondere Philip Caune für das in mich gesetzte Vertrauen zu Dank verpflichtet, die mir einen Einstieg in das Unternehmen noch während der Promotionszeit ermöglichten und mir, wenn nötig, Freiraum gaben, das Dissertationsprojekt erfolgreich zu Ende zu führen.

Abschließend kann ich mich nicht genug bei meiner Freundin Linda für ihre Ausdauer und Geduld bedanken, die sie mir in dieser Zeit entgegengebracht hat, in der sie des Öftern hinter der Arbeit zurückstehen musste. In schwierigen Phasen sorgte sie immer für den nötigen Schub, die Arbeit fortzusetzen und zu vollenden. Auch gebührt größter Dank meiner Familie, insbesondere meinen Eltern Heidi und Norbert, die mich auf meinem Weg selbstlos unterstützt haben. Meinem Bruder Christian danke ich, dass er meine stimmungsmäßigen Hochs und Tiefs ausgehalten hat, und ich bei Ausflügen zu den verschiedenen Stationen seiner Laufbahn als Koch immer mit kulinarischem Leckerbissen versorgt wurde, die für die nötige Ablenkung sorgten. Leider konnten nicht alle die Fertigstellung der Arbeit miterleben. Mein Vater und mein Großvater, denen ich meine Neugier auf wissenschaftliches Arbeiten zu verdanken habe, haben meine „Achterbahnfahrt“ vorzeitig verlassen müssen. Der völlig unerwartete Tod meines Vaters traf mich hart. Sein kurz vor seinem Tod in einem Brief geäußelter Wunsch, mein angefangenes Projekt erfolgreich zu beenden, hat mich immer dazu angespornt, an der Arbeit weiterzuarbeiten und letztlich die Dissertation vorzulegen. Da eine Komplexitätsbetrachtung sowohl ex post als auch a priori durchgeführt werden kann, hoffe ich, dass beide, mein Vater und mein Großvater a priori die Betrachtung des Systemzustands meiner fertigen Dissertation zu Lebzeiten antizipieren konnten.

Ich widme dieses Buch meinem Vater und meinem Großvater.

Andreas Wassmus

Serviceorientierung als Erfolgsfaktor und
Komplexitätstreiber beim Angebot hybrider Produkte

Wassmus, A.

2014, XXIX, 225 S. 75 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04480-0