

**Inhaltsverzeichnis**

<b>Geleitwort</b> .....	<b>V</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>VII</b>
<b>Inhaltsübersicht</b> .....	<b>IX</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>XI</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XIX</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XXI</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Hintergrund und thematische Einführung .....	1
1.2 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit .....	6
1.3 Forschungsstrategie und methodische Grundlagen .....	10
1.4 Aufbau der Arbeit .....	15
<b>2. Grundlagen ergebnisorientierter Vertragskonzepte</b> .....	<b>17</b>
2.1 Grundzüge des Dienstleistungsmanagements .....	17
2.1.1 <i>Hinführung zur Relevanz von Dienstleistungen</i> .....	17
2.1.2 <i>Begriff der Dienstleistung</i> .....	20
2.1.3 <i>Typisierung von Dienstleistungen</i> .....	25
2.1.4 <i>Produktbegleitende Dienstleistungen</i> .....	31
2.1.5 <i>Besonderheiten der Leistungserbringung von Dienstleistungen</i> .....	34
2.1.5.1 Strategische Herausforderungen der Dienstleistungserbringung .....	35
2.1.5.2 Kapazitätsmanagement in der Dienstleistungserbringung .....	35
2.1.5.3 Abnehmerinteraktion und -integration im Dienstleistungsmanagement .....	36
2.1.5.4 Leistungsmessung im Dienstleistungserbringungsprozess .....	36
2.1.5.5 Lieferantenbeiträge im Dienstleistungserbringungsprozess .....	38
2.2 Konvergenz von Produkten und Dienstleistungen .....	39
2.2.1 <i>Gemeinsame Entwicklungslinien von Produkten und Dienstleistungen</i> ..	39
2.2.2 <i>Produkt-Service-Systeme als Konzept des Investitionsgütermarketings</i> ..	42
2.2.3 <i>Besonderheiten der PSS-Leistungserbringung</i> .....	46
2.2.4 <i>Reflexion von Produkt-Service-Systemen aus Sicht der Service-                     dominant Logic</i> .....	50
2.2.4.1 Entwicklungshintergrund und Grundzüge der Service-dominant Logic .....	50

2.2.4.2	Leistungserbringung aus Sicht der Service-dominant Logic .....	56
2.3	Performance-based Contracting als spezifisches Leistungs- und Beschaffungskonzept .....	63
2.3.1	<i>Hinführung zu und Definition von ergebnisorientierten Leistungs- und Beschaffungskonzepten</i> .....	64
2.3.1.1	Ergebnisorientierung als primäres konstitutives PBC-Merkmal .....	69
2.3.1.2	Leistungsvergütung als konstitutives PBC-Merkmal .....	73
2.3.1.3	Anwendungsfelder von PBC .....	78
2.3.1.4	Abgrenzung von PBC zu kombinierten Leistungsangeboten .....	79
2.3.2	<i>PBC aus Sicht der Leistungserbringung</i> .....	86
2.3.2.1	Risikotransfer als Kernimplikation von PBC .....	87
2.3.2.2	Interaktionsmechanismen in der PBC-Leistungserbringung .....	89
2.3.2.3	Strukturelle Besonderheiten der PBC-Leistungserbringung .....	91
<b>3.</b>	<b>Lieferantenmanagement als Teilgebiet der Beschaffung</b> .....	<b>97</b>
3.1	Grundlegende Zusammenhänge von Beschaffungs- und Lieferantenmanagement .....	97
3.1.1	<i>Grundlagen der Beschaffung</i> .....	97
3.1.1.1	Bedeutung und Entwicklung von Beschaffung und Lieferantenmanagement .....	97
3.1.1.2	Terminologische Strukturierung von Beschaffung und Lieferantenmanagement .....	99
3.1.1.3	Lieferantenmanagement im Kontext der strategischen Beschaffung .....	101
3.1.1.4	Objektspezifische Beschaffungs- und Lieferantenstrategien .....	105
3.1.2	<i>Bedeutung und Inhalte von Lieferantenmanagement</i> .....	109
3.1.2.1	Die Beziehung als Kerngestaltungsobjekt des Lieferantenmanagements .....	109
3.1.2.2	Aufgaben des Lieferantenmanagements .....	110
3.1.2.3	Risiko als Schlüsselaspekt des Lieferantenmanagements .....	113
3.1.2.4	Organisatorisch-strukturelle Gestaltung des Lieferantenmanagements .....	115
3.1.3	<i>Typisierung und Charakterisierung von Lieferantenbeziehungen</i> .....	117
3.1.3.1	Betrachtungsebenen von Beziehungen .....	117
3.1.3.2	Differenzierung von Lieferantenbeziehungen .....	121
3.1.3.3	Transaktionale Austauschverhältnisse .....	123
3.1.3.4	Kooperative Lieferantenbeziehungen .....	125
3.1.3.5	Charakterisierungselemente von Lieferantenbeziehungen .....	129

3.1.3.6	Eingrenzung möglicher Charakterisierungselemente für PBC-Anbieter- Lieferanten-Beziehungen .....	133
3.2	Herausforderungen der Beschaffung für PBC-Anbieter .....	134
3.2.1	<i>Lieferanteneinbindung in PBC-Leistungsbündel</i> .....	134
3.2.1.1	Besonderheiten der Beschaffung durch PBC-Anbieter .....	135
3.2.1.2	Einbindung von Lieferanten in PBC-Merkmale .....	136
3.2.2	<i>Analyse der PBC-Leistungserbringung mithilfe der Coordination Theory</i> .....	139
3.2.2.1	Entstehung und Grundzüge der Coordination Theory .....	140
3.2.2.2	Anwendungsfelder der Coordination Theory .....	142
3.2.2.3	Koordination als Problem der Leistungserbringung: Stand der Forschung .....	145
3.2.2.4	Strukturierung der PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehung mithilfe der Coordination Theory .....	150
3.2.2.5	Ansätze der „Relational Coordination Theory“ zur Gestaltung der PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehung .....	155
3.2.3	<i>Beschaffungsobjektspezifische Herausforderungen für PBC-Anbieter</i> .....	158
3.2.3.1	PBC-Beschaffungsobjekte: Güter und Sachleistungen .....	159
3.2.3.2	PBC-Beschaffungsobjekte: Dienstleistungen .....	160
3.2.3.3	Produktbezogene Dienstleistungen (MRO) als Elemente von PBC-Leistungsbündeln .....	163
3.2.3.4	Teilleistungsbündel als Beschaffungsobjekte für PBC-Leistungsbündel .....	164
3.2.3.5	Wertorientierte Steuerung von PBC-Lieferantenmanagement .....	166
3.3	PBC-Anbieter-Lieferanten-Management aus informationsökonomischer Perspektive .....	167
3.3.1	<i>Grundzüge der Informationsökonomie</i> .....	168
3.3.1.1	Neue Institutionenökonomie und Informationsökonomie .....	168
3.3.1.2	Entstehung und Grundaussagen der Informationsökonomie .....	171
3.3.1.3	Auswirkungen von und Lösungsansätze für Informationsasymmetrien nach der Prinzipal-Agenten-Theorie .....	175
3.3.1.4	Stand der informationsökonomischen Forschung im Beschaffungsmanagement .....	179
3.3.2	<i>Informationsökonomische Analyse für die PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehung</i> .....	182
3.3.2.1	Ausgangspunkt der informationsökonomischen PBC-Analyse .....	182
3.3.2.2	Szenario 1: Beschaffung von Einzelleistungen für PBC-Leistungsbündel .....	183

3.3.2.3	Szenario 2: Beschaffung von Teilleistungsbündeln .....	186
3.3.2.4	Szenario 3: Beschaffung von Teilleistungsbündeln nach PBC-Aspekten.....	188
3.3.2.5	Zusammenfassende informationsökonomische Bewertung der PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehung .....	191
3.4	Modellierungsansätze für Lieferantenbeziehungen .....	195
3.4.1	<i>Der Interaktionsansatz der IMP-Gruppe .....</i>	197
3.4.2	<i>Das „Relationship Development“-Modell nach Dwyer, Schurr &amp; Oh .....</i>	198
3.4.3	<i>Das „Cooperative Exchange“-Modell nach Pilling &amp; Zhang .....</i>	199
3.4.4	<i>Das integrierte Beziehungsmodell von Wilson.....</i>	199
3.4.5	<i>Das Modell industrieller Lieferanten-Abnehmer-Beziehungen von Cannon &amp; Perreault .....</i>	200
3.4.6	<i>Typologien- und Portfolioansätze als Instrument des Lieferantenbeziehungsmanagements.....</i>	200
3.5	Zwischenfazit: Kernaspekte für ein PBC SRM .....	205
3.5.1	<i>Leistungserbringung aus PBC-Perspektive .....</i>	205
3.5.2	<i>Besonderheiten von PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehungen.....</i>	207
3.5.3	<i>Strategische Beschaffung und Lieferantenmanagement durch Anbieter komplexer Leistungsbündel.....</i>	208
3.5.4	<i>Inhalte von PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehungen .....</i>	210
<b>4.</b>	<b>Empirische Untersuchung zu PBC SRM .....</b>	<b>211</b>
4.1	Methodische Überlegungen zur empirischen Untersuchung .....	211
4.1.1	<i>Empirische Forschungsansätze und Forschungsdesign.....</i>	211
4.1.2	<i>Auswahl der zu untersuchenden Fallstudien .....</i>	215
4.1.3	<i>Erhebung der Fallstudiendaten.....</i>	217
4.1.4	<i>Qualitative Datenanalyse .....</i>	218
4.2	Industriespezifische Hintergrundbetrachtung der Fallstudien .....	219
4.2.1	<i>Luftfahrtindustrie .....</i>	220
4.2.2	<i>Rüstungsindustrie .....</i>	221
4.2.3	<i>Anlagenbauindustrie .....</i>	221
4.2.4	<i>Sonstige industrielle Perspektiven .....</i>	222
4.3	Ergebnisse der Fallstudien .....	224
4.3.1	<i>Fallstudie „Aeronavis“ .....</i>	224
4.3.2	<i>Fallstudie „Mechanicus“ .....</i>	226
4.3.3	<i>Fallstudie „Turbineus“ .....</i>	230
4.3.4	<i>Fallstudie „Volatus“ .....</i>	232
4.3.5	<i>Fallstudie „Milvus“ .....</i>	235

4.3.6 Fallstudie „Defensio“ .....	237
4.3.7 Fallstudie „Cautio“ .....	240
4.3.8 Fallstudie „Machinator“ .....	242
4.3.9 Fallstudie „Ferrivia“ .....	245
4.3.10 Fallstudie „Sapo“ .....	248
4.4 Zusammenfassende Betrachtung der empirischen Untersuchung .....	250
<b>5. Modellierung von PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehungen.....</b>	<b>255</b>
5.1 Diskussion der Fallstudienenergebnisse .....	255
5.1.1 Fallstudienanalyse der PBC-Anbieter und -Leistungen .....	255
5.1.2 Reflexion der Lieferanteneinbindung und Beziehungsgestaltung durch PBC-Anbieter .....	258
5.1.3 Kritische Würdigung der Lieferantenmanagementpraktiken von PBC- Anbietern .....	262
5.1.3.1 Beschaffungsprozessbezogene Empfehlungen der Fallstudien für ein PBC SRM .....	262
5.1.3.2 Organisatorisch-strukturelle Empfehlungen der Fallstudien für ein PBC SRM .....	263
5.1.3.3 Übergreifende Empfehlungen der Fallstudien für ein PBC SRM .....	264
5.2 Konzeption eines Modells für Anbieter-Lieferanten-Beziehungen in PBC .....	265
5.2.1 Strukturierung eines Lieferantenbeziehungsmodells .....	266
5.2.2 Ableitung eines Modells für Lieferantenbeziehungen von PBC-Anbietern .....	268
5.2.2.1 Entwicklung einer Modellstruktur für PBC-Anbieter-Lieferanten- Beziehungen .....	268
5.2.2.2 Modell für PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehungen .....	272
5.2.3 Entwicklung eines Portfolio-Modells für PBC-Anbieter-Lieferanten- Beziehungen .....	279
5.2.3.1 Grundzüge eines Portfolio-Modells für PBC SRM .....	279
5.2.3.2 Portfolio-Modell für PBC SRM .....	280
5.2.3.3 Beziehungstypen des PBC-SRM-Modells .....	287
5.3 Gestaltungsempfehlungen für das Lieferantenmanagement durch PBC- Anbieter .....	295
5.3.1 Konzeption eines integrierten Lieferantenmanagements für PBC-Anbieter .....	295
5.3.1.1 Kerninhalte eines integrierten PBC-Lieferantenmanagements .....	295

5.3.1.2	PBC-spezifische Ergänzungen von Elementen der strategischen Beschaffung.....	299
5.3.1.3	Konzeptmodell eines „House of PBC Supplier Management“ .....	303
5.3.2	<i>Gestaltungsansätze für ein PBC-Lieferantenportfolio auf Basis der Relational Contracting-Theorie .....</i>	<i>304</i>
5.3.2.1	Grundzüge und Status quo der Relational Contracting-Theorie .....	305
5.3.2.2	Relational Contracting für PBC-Anbieter .....	306
5.3.3	<i>Handlungsempfehlungen für das PBC-Anbieter-Lieferanten-Beziehungsmanagement auf Basis der Social Exchange-Theorie .....</i>	<i>309</i>
5.3.3.1	Grundzüge und Status quo der Social Exchange-Theorie.....	309
5.3.3.2	Social Exchange-Beziehungsmanagement für PBC-Anbieter .....	311
<b>6.</b>	<b>Zusammenfassende Betrachtung und Ausblick .....</b>	<b>315</b>
6.1	Zusammenfassung und Reflexion der wesentlichen Erkenntnisse.....	315
6.2	Weiterer Forschungsbedarf und Ausblick.....	316
<b>Anhang</b>	<b>.....</b>	<b>319</b>
	Anhang 1: Vorgehen bei der strukturierten Literaturrecherche .....	319
	Anhang 2: Methodischer Ansatz zur Unterscheidung PBC-ähnlicher Konzepte .....	322
	Anhang 3: Übersicht der Fallstudieninterviews .....	324
	Anhang 4: Gesprächsleitfaden für die Fallstudienuntersuchung .....	325
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>.....</b>	<b>327</b>

Supplier Relationship Management im  
Performance-based Contracting  
Anbieter-Lieferanten-Beziehungen in komplexen  
Leistungsbündeln  
Kleemann, F.C.  
2014, XXII, 391 S. 36 Abb., Softcover  
ISBN: 978-3-658-07138-7