

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSÜBERSICHT	VII
INHALTSVERZEICHNIS	XI
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XVII
TABELLENVERZEICHNIS	XXIII
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXV
ANHANGSVERZEICHNIS	XXVII
Teil I: Einführung und Stand der Forschung	1
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Ausgangssituation.....	1
1.2 Theoretische Ansätze und Forschungslücke.....	10
1.3 Zielsetzung und Forschungsfragen	13
1.4 Forschungskonzept und Vorgehensweise der Arbeit.....	14
1.5 Wissenschaftstheoretische Einordnung.....	19
2 Aspekte zur Interaktionsthese: Grundlagen und Stand der Forschung	25
2.1 Vorgehensweise und Zielsetzung.....	25
2.2 Grundlagen zur Interaktionsthese.....	26
2.2.1 Produkt- und Dienstleistungsinnovationen in Industrieunternehmen: Merkmale und Erscheinungsformen.....	26
2.2.1.1 Abgrenzung und Integration der Leistungsformen	26
2.2.1.2 Formen industrieller Dienstleistungen.....	30
2.2.1.3 Begriff der Innovation	35
2.2.1.4 Dienstleistungsinnovationen von Industrie- unternehmen: Abgrenzung und Besonderheiten	38
2.2.2 Betriebliche Innovationsaktivitäten im Rahmen eines evolutorischen Innovationsverständnisses	43
2.2.2.1 Determinanten betrieblicher Innovationspfade	44
2.2.2.2 Organisationales Lernen, Wissensentwicklung und betriebliche Innovationsaktivitäten	45

2.3 Bestandsaufnahme bisheriger Beiträge zur Interaktionsthese: Ansätze der Innovations-, Dienstleistungs- und der systemdynamischen Forschung	50
2.3.1 Einführung	51
2.3.2 Innovationsgetriebene Zyklusmodelle	61
2.3.3 Transitionsmodelle für Industrieunternehmen	68
2.3.4 Innovationsmanagement industrieller Dienstleistungen	72
2.3.5 Beitrag des Dienstleistungsmarketings und -managements zur Interaktionsthese	78
2.3.6 Systemdynamische Modelle des Innovations- und Dienstleistungsmanagements	87
2.4 Zusammenfassung und kritische Würdigung	93
Teil II – A: Empirische Untersuchung	97
3 Systematisierung und Dynamisierung der Wechselwirkungen beim Interaktionsprozess	97
3.1 Vorgehensweise und Zielsetzung	97
3.2 Datenbasis der Interviews und methodische Vorgehensweise der Auswertung	98
3.3 Systematisierung der Wirkungsmechanismen: Eine informationsgetriebene Dienstleistungstypologie	102
3.3.1 Das Dienstleistungsgeschäft als Innovationsquelle für Produkte und Dienstleistungen: Ein unternehmensübergreifender Überblick	102
3.3.2 Detaillierte Betrachtung der Informationspotenziale produktbegleitender Dienstleistungen	109
3.3.2.1 Dienstleistungstyp I: Informationspotenziale objektorientierter Pre-Sales-Dienstleistungen	117
3.3.2.2 Dienstleistungstyp II: Informationspotenziale subjektorientierter Pre-Sales-Dienstleistungen	119
3.3.2.3 Dienstleistungstyp III: Informationspotenziale objektorientierter After-Sales-Dienstleistungen	121
3.3.2.4 Dienstleistungstyp IV: Informationspotenziale subjektorientierter After-Sales-Dienstleistungen	123
3.4 Dynamisierung der Wirkungszusammenhänge: Entwicklung einer Kausaltheorie	125

3.4.1 Innovationsprozesse industrieller Unternehmen	127
3.4.2 Zusammenhang von Dienstleistungskontakten und Produkt- und Dienstleistungsinnovationen: Das dynamische Hypothesenmodell	134
3.4.3 Stellhebel für Unternehmen beim Interaktionsvorgang	140
4 Implikationen aus empirischen Untersuchungen: Ansätze für ein integriertes Innovationsmanagement.....	145
4.1 Vorgehensweise und Zielsetzung.....	145
4.2 Abstimmung des Dienstleistungsgeschäfts auf die Innovationsstrategie des Unternehmens	146
4.2.1 Innovationsstrategieübergreifende Gestaltungsmaßnahmen: Der Abbau von Schnittstellen	149
4.2.2 Produktorientierte Innovationsstrategie: Die Schwierigkeit der Vereinbarkeit von Kundendienst und Produktentwicklung	155
4.2.3 Dienstleistungsorientierte Innovationsstrategie: Die Expansion von Dienstleistungsinnovationen	158
4.2.4 Hybride Innovationsstrategie aus Produkt- und Dienstleistungsorientierung: Das Informationsdilemma	162
4.3 Zwischenfazit zur empirischen Untersuchung	167
Teil II – B: Simulationsanalysen	171
5 Formale Umsetzung des Modells zur Beschreibung des Interaktionsprozesses	171
5.1 Vorgehensweise und Zielsetzung.....	171
5.2 Theoretische und methodische Grundlagen zu System Dynamics ...	172
5.3 Wirkungszusammenhänge bei Innovationsprozessen	179
5.3.1 Grundlagen des Modellaufbaus: Zusammenführung zeitlicher und sachlicher Teilelemente.....	179
5.3.1.1 Zusammenführung der Lebenszykluskonzepte	180
5.3.1.2 Zusammenhang des Dienstleistungsangebots als Innovationsquelle und Innovationsergebnis	183
5.3.1.3 Aufbau des Systems und der Subsysteme	188
5.3.2 Innovationsprozesse von Produkten und Dienstleistungen: Von der Quelle bis zur Implementierung	189
5.3.2.1 Der Innovationsprozess materieller Produkte	191
5.3.2.2 Der Innovationsprozess von Dienstleistungen	199

5.4 Wechselwirkungen und Handlungsalternativen	205
5.4.1 Das Dienstleistungsangebot als Innovationsquelle	205
5.4.2 Kundenkontakte durch Dienstleistungsangebote	208
5.4.3 Handlungsalternativen und Restriktionen	211
5.4.3.1 Modellierung der Ausrichtung des Dienstleistungsgeschäfts	213
5.4.3.2 Modellierung der Innovationsstrategie	215
5.4.3.3 Modellierung von Ressourcenlimitierungen	216
6 Exemplarische Untersuchung des Interaktionsprozesses und Validierung des Simulationsmodells	219
6.1 Vorgehensweise und Zielsetzung	219
6.2 Beschreibung und Ergebnisse der Fallstudie	220
6.2.1 Methodische Vorgehensweise der Fallstudie	220
6.2.2 Unternehmensbeschreibung	224
6.2.3 Analyse des Interaktionsvorgangs	226
6.2.3.1 Reifekurven von Produkt- und Dienstleistungs- angebot	227
6.2.3.2 Nachfrage zur Beschreibung des Produkt- und Servicelebenszyklus	230
6.2.3.3 Dienstleistungsangebot als Innovationsquelle	232
6.2.3.4 Ablauf der Innovationsprozesse	234
6.2.3.5 Strategische Ausrichtung des Unternehmens	236
6.3 Validierung des Simulationsmodells	238
6.3.1 Methodische Vorgehensweise zur Modellvalidierung	238
6.3.2 Entwicklung eines Referenzlaufs	241
6.3.3 Test des dynamischen Hypothesenmodells	248
7 Explorative Simulation zum Interaktionsprozess: Ein „Produkt-Service-Zyklus“-Modell	257
7.1 Vorgehensweise und Zielsetzung	257
7.2 Methodische Vorgehensweise der Tests und Experimente	258
7.3 Heterogene Erscheinungsformen beim Interaktionsprozess	261
7.3.1 Einfluss strategischer Handlungsalternativen auf das Innovationsverhalten	261
7.3.2 Einfluss von Innovationsquellen und der Nachfrage auf das Innovationsverhalten	272
7.3.3 Zusammenfassung der Einflussfaktoren und deren Wirkungen auf das Innovationsverhalten	276

7.4	Innovationszyklen von Produkten und Dienstleistungen auf Industrieebene	279
7.5	Muster und Effekte beim Interaktionsprozess.....	294
7.5.1	Zum „lag pattern“-Effekt der Innovationszyklen.....	294
7.5.2	Zur Intensität des Interaktionseffekts.....	296
7.5.3	Zum Katalysatoreffekt von Dienstleistungsangeboten	299
8	Implikationen aus Simulationsanalysen: Ansätze für ein zyklisches Innovationsmanagement	305
8.1	Vorgehensweise und Zielsetzung.....	305
8.2	Grundlagen zur dynamischen Strategieentwicklung	307
8.3	Dynamische Strategieentwicklung auf Basis des betrieblichen Technologielebenszyklus.....	309
8.4	Hemmnisse und Potenziale bei der Umsetzung der strategischen Handlungsalternativen im Zeitverlauf	314
8.4.1	Dynamische Analyse für eine produktorientierte Innovationsstrategie	314
8.4.2	Dynamische Analyse für eine dienstleistungsorientierte Innovationsstrategie	315
8.4.3	Dynamische Analyse für eine hybride Innovationsstrategie aus Produkt- und Dienstleistungsorientierung.....	316
8.4.4	Übersicht der Hemmnisse und Potenziale im Zeitverlauf.....	317
8.5	Zwischenfazit zur Simulationsanalyse	319
Teil III:	Schluss.....	323
9	Zusammenfassung, kritische Würdigung und Ausblick	323
9.1	Zusammenfassung	323
9.2	Implikationen für die Forschung.....	331
9.2.1	Perspektiven für die Innovationsforschung	331
9.2.2	Perspektiven für die Dienstleistungsforschung	334
9.2.3	Perspektiven für die systemdynamische Forschung	337
9.3	Implikationen für die Praxis: Perspektiven für das Innovationsmanagement von Dienstleistungen in Industrie- unternehmen.....	340
9.4	Grenzen und weiterer Forschungsbedarf	344
Literaturverzeichnis.....		351
ANHANG		381

Interaktion von Produkt- und
Dienstleistungsinnovationen
Eine Analyse der Wechselwirkungen in
Industrieunternehmen
Lerch, C.
2015, XXVII, 417 S. 61 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-08451-6