

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XXIII
----------------------------	-------

I. Einleitung	1
---------------------	---

1. Problemstellung und methodische Vorgehensweise	1
---	---

1.1. Generelle Zielsetzung des Forschungsprojekts	2
---	---

1.2. Problemstellung und Ausgangshypothesen des Forschungs- vorhabens	3
--	---

1.3. Methodische Vorgehensweise.....	4
--------------------------------------	---

1.4. Definition wesentlicher Begriffe und Konzepte	8
--	---

1.4.1. Zur Definition des Dienstleistungsbegriffs	8
---	---

1.4.2. Das Konzept der Produktarchitektur.....	13
--	----

1.4.3. Zur Abgrenzung von vertikaler und horizontaler Integration.....	16
---	----

1.4.4. Zur Abgrenzung von Komplettangebot, Partialangebot und Spezialangebot	17
---	----

1.4.5. Definition, Inhalt und Entwicklungsstand des Service Engineering in der Wissenschaft und der Unter- nehmenspraxis	20
--	----

1.4.5.1. Zum Begriff des Service Engineering	21
--	----

1.4.5.2. Gründe und Ziele des Service Engineering	25
---	----

1.4.5.3. Modelle sowie Methoden- und Werkzeug- orientierung des Service Engineering.....	27
---	----

1.4.5.4. Zum Entwicklungsstand des Service Enginee- ring, seiner Verbreitung in der Wissenschaft und seiner Anwendung in der Unternehmens- praxis	32
--	----

1.4.5.5. Defizite der vorhandenen Forschung zum Service Engineering und Beitrag der vorlie- genden Arbeit zum Forschungsfeld Service Engineering.....	40
--	----

2. Inhalt und Aufbau des Forschungsprojektes	41
--	----

2.1. Theoretische Grundlagen: Neue Institutionenökonomik, ressourcenorientierte Unternehmensführung und Industrial Organization-Ansatz.....	41
---	----

2.2. Empirische Grundlagen: Auswahl zweier Dienstleistungs- branchen - Facility Management und IT-Outsourcing - und von fünf technischen Dienstleistungsunternehmen.....	41
--	----

2.3. Zum Aufbau der vorliegenden Arbeit	43
---	----

II.	Theoretische Grundlagen und Konzepte.....	45
1.	Neue Institutionenökonomik	45
1.1.	Property-Rights-Theorie	46
1.2.	Transaktionskostenansatz	52
1.3.	Agency-Theorie	57
1.4.	Zur Bewertung der Neuen Institutionenökonomik.....	64
2.	Ressourcenorientierte Unternehmensführung (Resource-based View of the Firm)	65
2.1.	Gemeinsame Grundannahmen und Elemente ressourcenorientierter Ansätze der Unternehmensführung.....	67
2.2.	Zwei Schulen der ressourcenorientierten Unternehmensführung: Exploitation und Exploration von Ressourcenbündeln	82
2.2.1.	Ansatz der Ressourcenexploitation innerhalb der Theorie der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	83
2.2.1.1.	Identifikation von strategischen Ressourcen und Aufbau verteidigungsfähiger, appropriierbarer Wettbewerbsvorteile.....	83
2.2.1.2.	Kritische Würdigung des Modells der verteidigungsfähigen Wettbewerbsvorteile	95
2.2.1.3.	Strategische Empfehlungen bei nicht-verteidigungsfähigen bzw. nicht appropriierbaren Wettbewerbsvorteilen	96
2.2.1.4.	Zur Herkunft der einem Unternehmen zur Verfügung stehenden Ressourcenpotentiale.....	97
2.2.2.	Ansatz der Ressourcenexploration innerhalb der Theorie der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	99
2.2.2.1.	Erweiterter Ressourcenbegriff des Explorations-Ansatzes	102
2.2.2.2.	Unternehmensinterne Akkumulation von Ressourcenpotentialen.....	111
2.2.2.3.	Unternehmensinterne Replikation, Invention, Adaption und Rekombination bestehender Ressourcenpotentiale als alternative Formen der Ressourcenakkumulation	113
2.2.2.4.	Pfadabhängigkeiten und Lerneffekte als wesentliche Bausteine des Explorations-Ansatzes	120
2.2.2.5.	Flexible Organisation des Unternehmens, seiner Prozesse und seiner Ressourcen	122
2.2.2.6.	Erschwerte Imitation und Substitution von Prozessen der Ressourcenakkumulation	125

2.2.2.7.	Zur Verteidigungsfähigkeit eines Wettbewerbsvorteils aus Sicht des dynamischen Ansatzes der Ressourcenexploration.....	128
2.2.3.	Vergleich von Exploitations- und Explorations-Variante der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	131
2.2.4.	Zur inhaltlichen Ergänzungsfähigkeit des statischen Exploitations- und des dynamischen Explorations-Ansatzes der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	137
2.2.5.	Kritische Würdigung des Ansatzes der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	141
2.2.6.	Zur Anwendung des Ansatzes der ressourcenorientierten Unternehmensführung auf Dienstleistungsunternehmen	146
3.	Der Strategieansatz der Industrial Organization-Forschung	148
III.	Ergebnisse der empirischen Fallstudien und Ableitung von Arbeitshypothesen	157
1.	Vergleichende Auswertung der empirischen Fallstudien.....	157
2.	Ableitung von Arbeitshypothesen	159
IV.	Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung bei technischen Dienstleistungen aus theoretischer und empirischer Sicht	161
1.	Modularisierung von Dienstleistungen	161
1.1.	Das Konzept der Produktarchitektur und seine Anwendung in der Dienstleistungswirtschaft.....	162
1.1.1.	Die Übertragung des Konzepts der Produktarchitektur auf Dienstleistungen: Konzeption und Implementierung von Servicearchitekturen	162
1.1.1.1.	Zur Standardisierung von Dienstleistungen	163
1.1.1.2.	Typen von Servicearchitekturen	165
1.1.2.	Charakterisierung und wesentliche Konstruktionselemente von modularen Servicearchitekturen	171
1.1.2.1.	Gesamtfunktion und Teilfunktionen von Dienstleistungen.....	173
1.1.2.2.	Bildung von Teildienstleistungen	176
1.1.2.3.	Zuordnung von Dienstleistungsfunktionen und Teildienstleistungen zu organisatorischen Einheiten	183

1.1.2.4.	Definition von standardisierten Schnittstellen zwischen Dienstleistungsmodulen	187
1.1.2.5.	Grundzüge der prozessorientierten Organisation von Dienstleistungsmodulen.....	192
1.1.2.6.	Formen der Koordination von Dienstleistungsmodulen bei modularen Servicearchitekturen	195
1.2.	Bedeutung von Service Level Agreements im Rahmen einer modularen Dienstleistungsarchitektur und eines professionellen Servicemanagements	197
1.2.1.	Definition und Kategorien von Service Level Agreements	198
1.2.2.	Bedeutung von Service Level Agreements im Rahmen der Dienstleistungs- und Managementkonzeption eines Anbieters technischer Dienstleistungen	200
1.2.2.1.	Service Level Agreements als Institutionen zur Senkung von Agency- und Transaktionskosten.....	201
1.2.2.2.	Zum Zusammenhang von Service Level Agreements, interner Ressourcenallokation und Koordination des Dienstleistungsanbieters	203
1.2.2.3.	Service Level Agreements als Teil der Wettbewerbsstrategie eines Dienstleistungsanbieters.....	204
1.2.3.	Vorteile und Grenzen sowie Voraussetzungen von Service Level Agreements.....	205
1.2.4.	Service Level Agreements als essentieller Bestandteil eines professionellen Service Engineering.....	207
1.3.	Architekturelles Wissen als Voraussetzung modularer Servicearchitekturen	207
1.4.	Ressourcen-, Effizienz- und Strategievorteile modularer Dienstleistungsarchitekturen.....	212
1.4.1.	Effiziente Koordination der Leistungserstellung als Vorteil modularer Servicearchitekturen	212
1.4.1.1.	Koordinationsvorteile modularer Servicearchitekturen aus property-rights-theoretischer Sicht	213
1.4.1.2.	Koordinationsvorteile modularer Servicearchitekturen aus Sicht der Transaktionskostentheorie	214

1.4.1.3.	Koordinationsvorteile modularer Servicearchitekturen aus Sicht der Agency-Theorie	217
1.4.2.	Effiziente Exploitation und Exploration der unternehmerischen Ressourcenpotentiale bei modularen Servicearchitekturen.....	218
1.4.2.1.	Vorteile modularer Servicearchitekturen bei der Ressourcenexploitation	219
1.4.2.2.	Vorteile modularer Servicearchitekturen bei der Ressourcenexploration	222
1.4.2.3.	Veränderung des verteidigungsfähigen Wettbewerbsvorteils des Unternehmens.....	224
1.4.3.	Eröffnung strategischer Optionen durch modulare Servicearchitekturen.....	229
1.5.	Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen.....	231
1.5.1.	Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen unter dem Aspekt der effizienten Koordination	231
1.5.2.	Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen unter dem Aspekt der Exploitation und Exploration von unternehmerischen Ressourcen.....	232
1.5.2.1.	Kosten des erstmaligen Aufbaus modularer Servicearchitekturen.....	232
1.5.2.2.	Ressourcenduplizierung, Ressourcenverschwendung und Ressourcenfragmentierung als Nachteile modularer Servicearchitekturen? ..	233
1.5.2.3.	Zur Langfristigkeit der durch modulare Servicearchitekturen generierten Wettbewerbsvorteile	234
1.5.2.4.	Rigiditäten und Pfadabhängigkeiten modularer Servicearchitekturen.....	240
1.5.3.	Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen aus marktorientierter Sicht	241
1.6.	Zur Beurteilung modularer Servicearchitekturen in der Unternehmenspraxis und der Wissenschaft.....	242
1.7.	Umsetzung modularer Servicearchitekturen bei den untersuchten Unternehmen	244
1.8.	Zur Anwendbarkeit des Modularitätsprinzips bei Dienstleistungen	246
2.	Leistungstiefengestaltung bei Dienstleistungsunternehmen.....	247
2.1.	Besonderheiten von Leistungstiefenentscheidungen in Dienstleistungsunternehmen	248

2.2.	Vorherrschende theoretische Ansätze zur Erklärung der Leistungstiefe bei Dienstleistungsunternehmen.....	251
2.2.1.	Der Ansatz von Coase/Williamson: Transaktionskosten als Determinanten der Firmengrenzen	251
2.2.1.1.	Kernaussagen der Transaktionskostentheorie zur Leistungstiefengestaltung.....	251
2.2.1.2.	Kritische Würdigung und Schwächen des Transaktionskostenansatzes in Bezug auf Fragen der Leistungstiefengestaltung.....	257
2.2.1.3.	Zur Aktualität des Transaktionskostenansatzes und seinem Bezug zu Dienstleistungsunternehmen.....	259
2.2.2.	Der Ansatz von Penrose/Richardson: Fähigkeiten/Kompetenzen und Produktionskosten als Determinanten der Firmengrenzen	262
2.2.2.1.	Die grundlegenden Ausführungen von Edith Penrose (1959) und George Richardson (1972) zur Frage der vertikalen Integration.....	262
2.2.2.2.	Leistungstiefengestaltung aus Sicht des Competence Based View	266
2.2.2.3.	Kritische Würdigung des kompetenzbasierten Ansatzes zur Erklärung von Leistungstiefenentscheidungen.....	267
2.2.2.4.	Zur Aktualität kompetenzbasierter Ansätze für die Erklärung von Firmengrenzen und ihr Bezug zu Dienstleistungsunternehmen	269
2.2.3.	Der Ansatz von Adam Smith (1776) und George Stigler (1951): „The division of labour is limited by the extent of the market“	269
2.2.3.1.	Leistungstiefengestaltung aus marktorientierter Sicht: Kernaussagen von George Stigler (1951) zur Leistungstiefengestaltung.....	270
2.2.3.2.	Kritische Würdigung von Stiglers Erklärungsansatz.....	271
2.2.3.3.	Zur Aktualität von Stiglers Hypothese und ihr Bezug zu Dienstleistungsunternehmen	274
2.3.	Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den verschiedenen theoretischen Ansätzen zur Erklärung und Gestaltung von Leistungstiefenentscheidungen.....	275

2.4.	Implikationen der Theorien zur Erklärung von Leistungstiefenentscheidungen für den Grad der vertikalen Integration in Dienstleistungsunternehmen	280
2.5.	Zum Zusammenhang von Modularisierung und Leistungstiefenentscheidung.....	282
2.6.	Leistungstiefenentscheidungen aus einer dynamischen Sicht	283
2.7.	Leistungstiefenentscheidungen bei den fünf untersuchten Firmen.....	286
2.7.1.	Zum Grad der vertikalen Integration bei den untersuchten Dienstleistungsunternehmen.....	286
2.7.2.	Zu den Kriterien von Leistungstiefenentscheidungen bei den untersuchten Dienstleistungsunternehmen.....	286
2.7.2.1.	Entscheidungskriterien der Firma D.I.B., Gesellschaft für Standortbetreiberdienste bei Leistungstiefenentscheidungen	287
2.7.2.2.	Entscheidungskriterien der Firma M+W Zander Facility Management bei Leistungstiefenentscheidungen	288
2.7.2.3.	Entscheidungskriterien der Firma Bilfinger HSG Facility Management bei Leistungstiefenentscheidungen	289
2.7.2.4.	Entscheidungskriterien der Firma IBM Global Services bei Leistungstiefenentscheidungen	290
2.7.2.5.	Entscheidungskriterien der Firma debis Systemhaus ISM bei Leistungstiefenentscheidungen.....	291
2.7.3.	Auswertung zu den Ergebnissen der Fallstudien und weiterführender Forschungsbedarf	293
2.8.	Zusammenfassung	295
3.	Systembündelung bei Komplettangeboten technischer Dienstleistungen	296
3.1.	Grundlegende Organisationsformen für Komplettangebote.....	297
3.2.	Vorteile von Komplettangeboten aus Sicht des Kunden.....	300
3.2.1.	Produktionskostenvorteile durch Ausschöpfung von economies of scale und economies of scope	300
3.2.2.	Komplettanbieter als Institutionen zur Schließung von Koordinationslücken sowie zur Senkung von Transaktionskosten und Agency-Kosten für den Kunden	302
3.2.2.1.	Vorteile von Komplettangeboten für den Kunden aus property-rights-theoretischer Sicht.....	303

3.2.2.2.	Vorteile von Komplettangeboten für den Kunden aus Sicht der Transaktionskostentheorie.....	307
3.2.2.3.	Vorteile eines Komplettangebotes für den Kunden aus Sicht der Agency-Theorie	316
3.2.2.4.	Zusammenfassung: Erklärung der Institution des Komplettanbieters und ihrer Vorteile für den Kunden aus institutionenökonomischer Sicht.....	323
3.2.3.	Ökonomische Vorteile von Komplettanbietern für den Kunden aus Sicht der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	325
3.2.4.	Erklärung der Effizienzvorteile von Komplettanbietern für den Kunden aus institutionenökonomischer und ressourcenorientierter Sicht	329
3.2.5.	Ökonomische Vorteile von Komplettanbietern für den Kunden aus Sicht der Industrial Organization-Forschung	330
3.3.	Effizienz- und marktmachtbasierte Vorteile eines Komplettangebots technischer Dienstleistungen aus Sicht der Anbieter	330
3.3.1.	Vorteile eines Komplettangebots technischer Dienstleistungen für den Anbieter aus Sicht der Neuen Institutionenökonomik.....	331
3.3.1.1.	Vorteile von Komplettangeboten für den Anbieter aus Sicht der Property-Rights-Theorie	331
3.3.1.2.	Vorteile von Komplettangeboten für den Anbieter aus Sicht der Transaktionskostentheorie	331
3.3.1.3.	Vorteile von Komplettangeboten für den Anbieter aus Sicht der Agency-Theorie.....	332
3.3.2.	Vorteile eines Komplettangebots technischer Dienstleistungen für den Anbieter aus Sicht der ressourcenorientierten Unternehmensführung.....	334
3.3.3.	Vorteile eines Komplettangebots technischer Dienstleistungen für den Anbieter aus Sicht der Industrial Organization-Forschung: Aufbau von Marktmacht durch Komplettangebote	340
3.4.	Zur ökonomischen Beurteilung von Komplettangeboten und Komplettanbietern	342
3.5.	Prinzipielle Grenzen der Erweiterung von Komplettangeboten bzw. der Expansion von Komplettanbietern	347
3.5.1.	Bestehende Kompetenzen des Dienstleistungsunternehmens.....	347

3.5.2. Koordinationsprobleme bei der Ausdehnung von Komplettangeboten.....	350
3.5.3. Beherrschung unternehmensinterner Komplexität als Voraussetzung für Komplettangebote.....	351
3.5.4. Die Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und Komplettanbieter	354
3.5.4.1. Vermeidung von Konkurrenzbeziehungen mit dem Kunden durch den Komplettanbieter.....	354
3.5.4.2. Entbündelung von Komplettangeboten durch den Kunden als potentielle Bedrohung des Komplettanbieters	354
3.6. Ergebnisse der fünf empirischen Fallstudien.....	358
4. Zum Zusammenhang von Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung bei technischen Dienstleistungen.....	364
4.1. Zum konzeptionellen Charakter des Service Engineering: Interdependenzen zwischen Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung.....	364
4.1.1. Zum Zusammenhang von Modularisierung und Leistungstiefengestaltung.....	365
4.1.2. Zum Zusammenhang von Leistungstiefenentscheidung und Komplettangebot aus einer Hand.....	366
4.1.3. Zum Zusammenhang von Komplettangebot aus einer Hand und Modularisierung.....	367
4.2. Zum prozessualen Charakter des Service Engineering	370
V. Ressourcen, Institutionen und Marktstrukturen als theoretische Determinanten des Dienstleistungsmanagements.....	373
1. Zur gegenseitigen Ergänzungsfähigkeit der theoretischen Ansätze	373
1.1. Zum Integrationspotential des statischen ressourcenorientierten Ansatzes	375
1.1.1. Zur gegenseitigen Ergänzungsfähigkeit von statischer ressourcenorientierter Unternehmensführung und Ansätzen der Neuen Institutionenökonomik	375
1.1.1.1. Statischer ressourcenorientierter Ansatz und Property-Rights-Theorie	376
1.1.1.2. Statischer ressourcenorientierter Ansatz und Transaktionskostentheorie	379

1.1.1.3.	Statischer ressourcenorientierter Ansatz und Agency-Theorie.....	389
1.1.1.4.	Zwischenfazit: Ergänzung des statischen ressourcenorientierten Ansatzes durch die Neue Institutionenökonomik.....	389
1.1.1.5.	Ergänzung der Neuen Institutionenökono- mik durch den statischen ressourcenorien- tierten Ansatz	390
1.1.2.	Zur gegenseitigen Ergänzungsfähigkeit von statischer ressourcenorientierter Unternehmensführung und dem Strategieansatz der Industrial Organization-Forschung	392
1.1.3.	Zur eingeschränkten Ergänzungsfähigkeit von Neuer Institutionenökonomik und dem Strategieansatz der Industrial Organization-Forschung	396
1.1.4.	Zusammenfassung.....	396
1.2.	Zum Integrationspotential des dynamischen Ansatzes der ressourcenorientierten Unternehmensführung	397
2.	Ein erster Bezugsrahmen für das Management investiver technischer Dienstleistungen	398
VI.	Schlussbetrachtung und wesentliche Ergebnisse	401
1.	Potentiale und Methoden bzw. Instrumente des Service Engineering	401
2.	Grenzen des Service Engineering	402
3.	Zu den Arbeitshypothesen.....	404
VII.	Literaturverzeichnis	409
VIII.	Anhang:	
	Marktstudie „Outsourcing Services in Deutschland - 1998“, erstellt von der META Group 1998	441

Service Engineering bei technischen Dienstleistungen

Eine ökonomische Analyse der Modularisierung,
Leistungstiefengestaltung und Systembündelung

Burr, W.

2016, XXV, 448 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-02283-9