

Vorwort zur 2. Auflage

Seit dem Erscheinen der Erstauflage sind 13 Jahre vergangen. Zwischenzeitlich haben sich in der Unternehmenspraxis und in der Wissenschaft teilweise dramatische Veränderungen ergeben. Service Engineering ist in der Unternehmenspraxis und in der Wissenschaft nach wie vor ein Themenfeld, in dem intensiv geforscht und publiziert wird und die Unternehmen beständig versuchen, neue Wege zu gehen. Es ist aber kein breites Massenthema geworden, wie z. B. Business Process Reengineering oder Corporate Governance, aber ein Kreis von Forschern und Praktikern beschäftigt sich mit diesem Thema kontinuierlich und bringt immer wieder neue Methoden, Konzepte und Problemstellungen auf die Forschungsagenda und die Tagesordnung des Managements. Seit dem Erscheinen der Erstauflage hat sich in vielen Branchen die Bedeutung industrieller und investiver Dienstleistungen weiter erhöht, dies verdeutlichen die aktuellen Themen Internet-Services, neue Geschäftsmodelle im Service Bereich, hybride Produkte oder internetbasierte Serviceplattformen. Auch die seit 2009 schwelende Finanz- und Schuldenkrise hat daran, trotz der zu beobachtenden Renaissance der industriellen Herstellung in Deutschland, nicht grundlegend geändert. Vielmehr versprechen neue Konzepte der industriellen Herstellung, wie z. B. Industrie 4.0, auch neue Impulse und Wachstumsmöglichkeiten für den eng mit der Industrie verknüpften Sektors. Und wenn der Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaftslehre (VHB) im Jahr 2015 eine neue wissenschaftliche Kommission Dienstleistungsmanagement eingerichtet hat, so zeigt sich daran, dass das Forschungsthema Dienstleistungen auch in der Betriebswirtschaftslehre mittlerweile den Rang erhält, der ihm aufgrund der großen gesamtwirtschaftlichen und einzelwirtschaftlichen Bedeutung von Dienstleistungen zukommt.

Die Neuauflage habe ich genutzt, um das Buch in mehreren Punkten weiterzuentwickeln. Das Buch wurde teilweise neu strukturiert und es wurden neue Kapitel eingeführt oder einzelne vorhandene Kapitel stark erweitert. So ist beispielsweise die Beschreibung des Status Quo des Service Engineering in Wissenschaft und Praxis erheblich erweitert worden. An anderen Stellen, wie z. B. bei den Theorien der Leistungstiefengestaltung und im Anhang der Arbeit, wurde erheblich gekürzt und gestrafft. Es wurde die zwischenzeitlich erschienene Literatur zu den theoretischen Grundlagen und zur Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung bei technischen Dienstleistungen ausgewertet und in den Text integriert. Damit wurden die einschlägigen Forschungsergebnisse anderer Autoren seit 2002 im Text berücksichtigt und in das hier entwickelte Konzept des Service Engineering eingefügt. Insbesondere wurde im Vergleich zur Erstauflage die Anwendung der Theorien auf Dienstleistungsunternehmen und die empirische Bewährung der verwendeten Theorien stärker behandelt. Auch die Verzahnung mit meinem Buch „Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen“, das 2014 im Gabler Verlag neu

aufgelegt wurde, wurde verbessert. Das genannte Buch enthält Unternehmensfallstudien und Marktstudien, auf denen diese stark theorie- und konzeptorientierte Arbeit basiert. Verbliebene Fehler der Erstauflage wurden korrigiert, die Qualität der Abbildungen wurde sofern erforderlich verbessert. Besonders danken möchte ich Frau Elena Stefanova und den Hilfskräften des Lehrstuhls Innovations- und Dienstleistungsmangement für die Unterstützung bei der Recherche und Beschaffung von Literatur. Die Verwaltungsangestellte meines Lehrstuhls, Frau Gabriela Börschöck, hat den Text mit großer Genauigkeit formatiert und mir bei der Fehlersuche wertvolle Hilfe geleistet. Frau Sabine Schöller vom Springer Verlag danke ich für die professionelle Betreuung des Manuskriptes und die wertvollen Hinweise bei der Endredaktion. Die Verantwortung für alle verbliebenen Fehler liegt bei mir als Autor. Widmen möchte ich diese Neuauflage meiner Mutter Franziska Burr in Liebe und Dankbarkeit für alles, was sie in den letzten Jahrzehnten für mich getan und mir ermöglicht hat.

Wolfgang Burr

Vorwort zur 1. Auflage

Das vorliegende Buch ist eine überarbeitete und gekürzte Fassung meiner Habilitationsschrift. Das Habilitationsverfahren wurde am 14.05.2001 mit der Verleihung der Lehrbefugnis für das Fach Betriebswirtschaftslehre an der Universität Hohenheim erfolgreich abgeschlossen. Danken möchte ich zuerst allen meinen Prüfern: Herr Prof. Dr. Alexander Gerybadze hat die Arbeit als Erstgutachter über die Jahre hinweg betreut. Durch seine kritischen Kommentare, kreativen Beiträge und seine stete Diskussionsbereitschaft hat er die Arbeit wesentlich befruchtet. Dafür und für die Ermöglichung des Habilitationsverfahrens möchte ich ihm herzlich danken. Herr Prof. Dr. Helmut Kremer hat das Korreferat übernommen. Für die wohlwollende Unterstützung und fördernde Begleitung meines Habilitationsverfahrens sowie seine wertvollen inhaltlichen Kommentare möchte ich ihm meinen besonderen Dank aussprechen. Herr Prof. Dr. Backes-Haase und Herr Prof. Dr. Schenk haben im Rahmen des Habilitationsverfahrens die Prüfung der didaktischen Eignung übernommen. Hierfür möchte ich mich bei beiden Prüfern ausdrücklich bedanken.

Zum erfolgreichen Abschluss eines Habilitationsverfahrens tragen neben Kandidat und Prüfern oft auch weitere Personen bei: Nennen möchte ich hier insbesondere meine Hohenheimer Kollegen Herrn Dr. Clemens Werkmeister und Herrn Prof. Dr. Gerhard Mauch, die mir stets mit Rat und Unterstützung hilfreich zur Seite standen. Herr Dipl.-Kfm. Josef Spieß hat wesentliche Teile der Arbeit gelesen und mit wertvollen inhaltlichen Verbesserungen zum Gelingen der Arbeit beigetragen. Seinen freundschaftlichen Rat und seine Belesenheit schätze ich sehr. Danken möchte ich auch meinen direkten Lehrstuhlkollegen, Frau Barbara Ungerer, Frau Nuria Martin-Perez, Herrn Michael Stephan und Herrn Klaus Jennewein für die gute Zusammenarbeit in den letzten Jahren. Auch dem Dekanatsassistenten, Herrn Thomas Gutmann, möchte ich für die organisatorische Abwicklung meines Habilitationsverfahrens meinen Dank aussprechen.

Durch den Rudi Häussler-Förderpreis wurde mir ein Forschungsaufenthalt an der Universität Berkeley ermöglicht, der die Arbeit inhaltlich sehr vorangebracht hat. Dem Stifter, Herrn Senator Rudi Häussler möchte ich ebenfalls an dieser Stelle danken. Frau Dr. Rollnik-Manke vom Deutschen Universitäts-Verlag und Herr Ulf-Wedig v. der Osten, Universität Hohenheim, haben mich bei der Veröffentlichung des vorliegenden Buches beraten und unterstützt, wofür ich ihnen ebenfalls sehr dankbar bin.

Drei Menschen schulde ich besonderen Dank: Frau Anna Ghena, meine Mutter Franziska Burr und Herr Holger Freese haben mich in den letzten Jahren über Höhen und Tiefen hinweg begleitet, unterstützt und mir bei entscheidenden Weichenstellungen wertvollen und unschätzbaren Rat gegeben. Darüber hinaus haben sie mein Leben

jenseits der Arbeit bereichert und erfüllt gemacht sowie viel Geduld mit mir gehabt.
Ihnen fühle ich mich besonders verbunden, ihnen ist diese Arbeit daher gewidmet.

Wolfgang Burr

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