

Geleitwort

Das Management interner Dienstleistungen gilt als wesentlicher Stellhebel für die Implementierung von Serviceorientierung in Unternehmen. So wird sowohl in der Wissenschaft als auch in der Unternehmenspraxis häufig postuliert, dass für den externen Erfolg die internen Voraussetzungen im Unternehmen geschaffen werden müssen. Entsprechend kann eine hohe externe Servicequalität nur erreicht werden, wenn die intern vorgelagerten Dienstleistungen entsprechen dem Anforderungsniveau interner Kunden erbracht werden. In diesem Zusammenhang stellt die Komplexität interner Dienstleistungen im Rahmen des Managements interner Kunden-Lieferanten-Beziehungen eine wesentliche Herausforderung dar. Die Komplexität interner Dienstleistungen wird zum einen durch Faktoren, wie bspw. die Variantenvielfalt des externen Produkt- und Dienstleistungsangebotes und den Grad der Spezialisierung und Abreitsteilung innerhalb eines Unternehmens beeinflusst. Zum anderen kann die Komplexität interner Dienstleistungen sowohl Nutzen- (bspw. höhere Individualität und Flexibilität) als auch Kostenwirkungen (bspw. Mehrarbeit durch Fehler) mit sich bringen. Ein professionelles Management interner Dienstleistungen macht infolgedessen die Erfassung der Komplexität interner Dienstleistungen sowie deren Determinanten und Wirkungen notwendig. In der Forschung wurde die Größe der Komplexität interner Dienstleistungen aus interner Kundensicht bislang jedoch nicht betrachtet und stellt insofern eine originäre und für Wissenschaft und Praxis relevante Fragestellung dar.

Vor diesem Hintergrund hat sich die Verfasserin die Aufgabe gestellt, zu analysieren, wie interne Dienstleistungen optimal erstellt werden können, um die damit verbundenen Probleme, vor allem im Hinblick auf die Komplexität, auf einem handhabbaren Niveau zu halten. Infolgedessen besteht die zentrale Zielsetzung dieser Arbeit in der Konzeptualisierung und Operationalisierung des Konstruktes Komplexität interner Dienstleistungen sowie in der Betrachtung dessen Determinanten und Wirkungen. Hierzu entwickelt die Verfasserin ein Mess- und Wirkungsmodell der Komplexität interner Dienstleistungen. Die Ergebnisse der Modellprüfungen lassen Aussagen zu hemmenden und fördernden Einflussfaktoren der Komplexität interner Dienstleistungen sowie zu deren Kosten und Nutzenwirkungen zu.

Zu Beginn der Arbeit werden die aktuelle Herausforderungen und die Relevanz des Themas, inkl. bestehender Forschungsdefizite, beschrieben. Im Weiteren erfolgt eine gründliche Aufarbeitung des Forschungsstands zur Begrifflich-

keit der Komplexität sowie deren Determinanten und Wirkungen in der Marketing- und Managementliteratur. Anschließend wird das Augenmerk auf die Entwicklung eines Messmodells der Komplexität interner Dienstleistungen gelegt. Für die Identifikation der Konstruktdimensionen erfolgt der Rückgriff auf die Erkenntnisse der bestehenden Literatur, die Systemtheorie sowie auf Interviews mit Mitarbeitenden verschiedener Unternehmen. Es zeigt sich, dass die Komplexität interner Dienstleistungen ein Konstrukt zweiter Ordnung, bestehend aus den Dimensionen Vielzahl, Vielfalt, gegenseitige Abhängigkeit und Dynamik darstellt. Im Anschluss an die Konzeptualisierung der Konstruktdimensionen wird deren Operationalisierung mittels vier weiterer empirischer Studien vorgenommen.

Die Entwicklung des Wirkungsmodells erfolgt ebenfalls auf Grundlage der Literatursichtung sowie der durchgeführten qualitativen Studie. In diesem Zusammenhang werden organisationsbezogene, abteilungsbezogene und auf die internen Lieferanten bezogene Determinanten unterschieden. Ferner werden die Nutzenwirkungen und die Kosten der Komplexität interner Dienstleistungen konzeptualisiert. Ebenso werden nicht-lineare Effekte sowie spezifische Kontextvariablen betrachtet. Die empirische Überprüfung des entwickelten Wirkungsmodells erfolgte mithilfe der Strukturgleichungsanalyse. Die erforderlichen Daten werden im Rahmen einer umfassenden branchenübergreifenden Mitarbeiterbefragung deutschlandweit generiert. Hierbei bestätigen die empirischen Analysen insgesamt das sehr umfassende und differenzierte Wirkungsmodell zur Komplexität interner Dienstleistungen.

Basierend auf den Ergebnissen der empirischen Untersuchung erfolgt weiterhin die Darstellung und Diskussion des aktuellen Standes der Komplexität interner Dienstleistungen in der Unternehmenspraxis. Hierbei wird zunächst mittels einer latenten Klassenanalyse eine gut fundierte und zum anderen praktikable Typologisierung interner Dienstleistungen vorgenommen. Hierauf aufbauend wird dann ein optimales Komplexitätsniveau im Hinblick auf die wahrgenommene interne Servicequalität und die interne Kundenzufriedenheit ermittelt. Auf Basis dieser Erkenntnisse leitet die Verfasserin schließlich wertvolle Implikationen für die Unternehmenspraxis ab. Dies zeigt sich in konkreten Vorschlägen zur Umsetzung im Rahmen eines dreistufigen Komplexitätsmanagementprozesses.

Das Konstrukt Komplexität interner Dienstleistungen wurde in der wissenschaftlichen Literatur bis dato nicht bearbeitet. Mit der vorliegenden Arbeit betritt die Verfasserin somit wissenschaftliches Neuland. Die Bearbeitung des sehr komplexen Themas ist ihr in beeindruckender Weise gelungen. Besonders hervorzuheben sind die systematische Vorgehensweise bei der Konstruktentwicklung, die Einbindung einer Vielzahl neuer Ideen und die fundierte Auseinandersetzung mit der angewandten Methodik. Ich bin der Überzeugung, dass es die vorliegende Arbeit verdient, in Forschung und Praxis eine weite Verbreitung zu erfahren.

Hohenheim, im Juni 2015

Prof. Dr. Karsten Hadwich

Vorwort

Für Unternehmen, deren Zielsetzung in der Generierung von Wettbewerbsvorteilen durch die Erstellung von qualitativ hochwertigen Produkten und Dienstleistungen besteht, ist die Erbringung einer hohen internen Servicequalität über mehrere Mitarbeiter, Abteilungen und Standorte hinweg unerlässlich. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass die Bereitstellung einer hohen Servicequalität für externe Kunden, die Bedürfnisbefriedigung interner Kunden erfordert, sodass diese im externen Kundenkontakt erfolgreich agieren können. Entsprechend sind sich Wissenschaft und Praxis einig, dass reibungslose und effiziente Abläufe und Prozesse innerhalb eines Unternehmens entscheidende Treiber für die Erbringung einer hohen Servicequalität für externe Kunden und damit für den finanziellen Erfolg eines Unternehmens darstellen. In diesem Zusammenhang bildet die Komplexität interner Dienstleistungen im Rahmen des Managements der unternehmensinternen Zusammenarbeit eine wesentliche Herausforderung. Die Komplexität interner Dienstleistungen wird zum einen bspw. durch die Variantenvielfalt des Leistungsangebots oder den Grad der Spezialisierung interner Lieferanten innerhalb eines Unternehmens beeinflusst. Zum anderen kann die Komplexität interner Dienstleistungen sowohl positive Konsequenzen, in Form einer höheren Individualität der internen Dienstleistungserstellung, als auch negative Wirkungen, wie bspw. Prozessverzögerungen oder Nacharbeiten, mit sich bringen. Für ein angemessenes Management interner Dienstleistungen wird folglich die Erfassung der Komplexität interner Dienstleistungen sowie deren Determinanten und Wirkungen erforderlich.

Entsprechend bestand das Ziel der vorliegenden Arbeit in der Entwicklung und empirischen Überprüfung des Konstruktes der Komplexität interner Dienstleistungen aus interner Kundensicht und der Analyse seiner Determinanten und Wirkungen. Die Verfolgung des Forschungsziels und die Beantwortung der daraus abgeleiteten Forschungsfragen liefern Ansatzpunkte für eine sowohl intern kundenorientierte als auch effiziente Gestaltung unternehmensinterner Dienstleistungen. Mit einer derartigen empirischen Untersuchung wird infolgedessen ein Beitrag zur Forschung des internen Dienstleistungsmanagements geleistet.

Die vorliegende Arbeit wurde im Juni 2015 von der Wirtschafts- und Sozialwissenschaftlichen Fakultät der Universität Hohenheim als Dissertationsschrift angenommen. Sie entstand während meiner Tätigkeit als wissenschaftliche Mit-

arbeiterin am Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement. Zum Gelingen dieser Arbeit haben verschiedene Personen beigetragen, denen ich an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön für ihre Unterstützung aussprechen möchte.

Mein ganz besonderer Dank gilt meinem Doktorvater und akademischen Lehrer, Herrn Prof. Dr. Karsten Hadwich. Ich konnte während der ganzen Promotionszeit immer auf ihn zählen und durfte in jeder Hinsicht seine uneingeschränkte Unterstützung erfahren. Prof. Hadwich hat sowohl meine fachliche als auch meine persönliche Weiterentwicklung wesentlich geprägt. Ohne seine Unterstützung und das mir entgegengebrachte Vertrauen wäre die Arbeit, so wie sie heute vorliegt, wahrscheinlich nie entstanden. Dafür danke ich Prof. Hadwich sehr herzlich!

Ein besonderer Dank geht ebenso an Prof. Dr. Manfred Bruhn für die Übernahme des Zweitgutachtens. Prof. Bruhn stand mir bei Fragen stets mit wertvollen Anregungen und Ideen zur Seite und dank der zügigen Übernahme des Zweitgutachtens wurde ein schneller Abschluss des Promotionsvorhabens ermöglicht.

Arbeiten im Zusammenhang mit internen Dienstleistungen erfordern immer auch die Unterstützung von Unternehmen. Im vorliegenden Fall richtet sich mein Dank an die Metabowerke GmbH (Deutschland). Durch die Bereitschaft zahlreicher Mitarbeitender zur Teilnahme an einer unternehmensinternen schriftlichen Befragung konnte ein wichtiger Schritt hin zur inhaltlichen Durchdringung des Konstrukts Komplexität interner Dienstleistungen gemacht werden. Ein besonderer Dank geht hierbei an die Ansprechpartner innerhalb des Unternehmens. Dies sind Herr Horst Garbrecht und Herr Wolfgang Hertel.

Ein großes Dankeschön gebührt nicht auch zuletzt meinen Kollegen an den Universitäten Hohenheim und Basel. Hierbei möchte ich bei meiner Kollegin Frau Dr. Verena Batt ganz herzlich für die Übernahme des Coaching hinsichtlich meiner Dissertation bedanken. Sie war durch ihre stetige Diskussionsbereitschaft und wertvollen Inputs eine wichtige Stütze bei der Erstellung dieser Arbeit. Auch dem gesamten Lehrstuhlteam in Hohenheim und Basel gebührt Dank. Dies sind Philip Maitzen, Michael Wendt, Sabrina Weigel, Marion Popp, Mareike Falter, und Stefanie Schnebelen. Sie haben im Rahmen einer tollen Lehrstuhlatmosphäre mit ihren Vorschlägen wertvolle Impulse für die Erstellung dieser Arbeit geliefert. Schließlich möchte ich mich auch bei unserer studentischen Hilfskraft, Cathrin Schmid, für die zuverlässige Erstellung der Druckvorlage sehr herzlich bedanken.

Schließlich danke ich allen Personen in meinem privatem Umfeld, insbesondere meinen Eltern, Gabriele und Michael Keller, und meinem Bruder, Jens Keller, für die moralische Unterstützung und den bedingungslosen Rückhalt während meiner gesamten Ausbildungs- und Promotionszeit. Ein ganz besonders herzlicher Dank geht an meinen Mann, Markus Braun, der mir sowohl emotional als auch fachlich mit Rat und Tat zur Seite gestanden ist und es verstanden hat, mich während der Promotionszeit und insbesondere aber auch in der letzten Phase der erfolgreichen Fertigstellung dieser Arbeit stets zu unterstützen.

Hohenheim, im Juni 2015

Corina Braun

Komplexität interner Dienstleistungen
Konzeptualisierung, Messung und Integration in ein
Wirkungsmodell

Braun, C.

2016, XXVII, 510 S. 58 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-11511-1