

Inhaltsübersicht

1	<i>Ergänzende Dienstleistungen für Sachgüter: Startpunkt auf dem schwierigen Weg vom Sachgut-Hersteller zum Problemlöser?</i>	1
1.1	Problemstellung: Sachgut-Hersteller als Anbieter von ergänzenden Dienstleistungen bzw. Problemlösungen.....	11
1.2	Zielsetzung der Arbeit: Entwicklung eines methodisch und inhaltlich fundierten Bezugsrahmens zum Management ergänzender Dienstleistungen.....	13
1.3	Vorgehensweise der Arbeit	20
2	<i>Sachgüter als Ausgangspunkte des Bedarfs an ergänzenden Dienstleistungen</i>	23
2.1	Sachgüter als Transferobjekte zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem	23
2.2	Ursachen des Bedarfs der Sachgut-Verwendersysteme an Sachgütern..	49
3	<i>Bedarf der Sachgut-Verwendersysteme an ergänzenden Dienstleistungen</i>	62
3.1	Ursachen des Bedarfs an ergänzenden Dienstleistungen.....	63
3.2	Ergänzende Dienstleistungen als Beitrag des Sachgut-Herstellers zur Deckung der komplementären Leistungsbedarfe	78
3.3	Instrumente zur Identifizierung der komplementären Leistungsbedarfe der Sachgut-Verwendersysteme durch den Sachgut-Hersteller	122
4	<i>Nachfrage der Sachgut-Verwendersysteme nach ergänzenden Dienstleistungen</i>	161
4.1	Einflußgrößen auf die Wahl des Leistungsträgers durch das Verwendersystem	161
4.2	Veränderung der aktuellen Arbeitsteilung: Trend zur Substitution von Erstellungsleistungen durch ergänzende Dienstleistungen.....	178
5	<i>Angebot von ergänzenden Dienstleistungen durch Sachgut-Hersteller ...</i>	193
5.1	Entwicklung eines umfassenden Verständnisses für den Begriff „Problemlöser“ als Grundlage des Angebots ergänzender Dienstleistungen	194
5.2	Einflußgrößen auf die Entscheidung über das Problemlösungsangebot des Sachgut-Herstellersystems.....	224
6	<i>Zusammenfassung, Ergebnis und Ausblick: Prozeß des Managements ergänzender Dienstleistungen für Sachgüter</i>	250

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis..... XIII

Abkürzungsverzeichnis XV

1 Ergänzende Dienstleistungen für Sachgüter: Startpunkt auf dem schwierigen Weg vom Sachgut-Hersteller zum Problemlöser? 1

- 1.1 Problemstellung: Sachgut-Hersteller als Anbieter von ergänzenden Dienstleistungen bzw. Problemlösungen 11
- 1.2 Zielsetzung der Arbeit: Entwicklung eines methodisch und inhaltlich fundierten Bezugsrahmens zum Management ergänzender Dienstleistungen..... 13
- 1.3 Vorgehensweise der Arbeit 20

2 Sachgüter als Ausgangspunkte des Bedarfs an ergänzenden Dienstleistungen 23

- 2.1 Sachgüter als Transferobjekte zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem 23
 - 2.1.1 *Arbeitsteilung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem als institutioneller Rahmen*..... 24
 - 2.1.1.1 Beziehung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem in systemtheoretischer Sicht..... 26
 - 2.1.1.2 Grundlegende Dimensionen der Leistungsbeziehung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem..... 28
 - 2.1.2 *Explikation des Sachgutbegriffs*..... 30
 - 2.1.2.1 Das Sachgut als gegenständliches Objekt 33
 - 2.1.2.2 Das Sachgut als Verkörperung einer technischen Funktion..... 34
 - 2.1.2.3 Das Sachgut als Mittel zum Zweck..... 37
 - 2.1.2.4 Das Sachgut als künstlich hergestelltes Objekt 39
 - 2.1.2.5 Das Sachgut als durch Verwendungsaktivitäten zu nutzendes Potential..... 40
 - 2.1.3 *Lebenszyklusorientierte Betrachtung des Sachguts im Kontext der Arbeitsteilung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem*..... 41
 - 2.1.3.1 Lebenszyklus des individuellen Sachguts: Sachgut-Lebenszyklus..... 41
 - 2.1.3.2 Lebenszyklus des Sachguts als Gattung: Produkt- bzw. Technologie-Lebenszyklus 44
 - 2.1.3.3 Doppelte Lebenszyklusorientierung des Managements ergänzender Dienstleistungen 48

2.2 Ursachen des Bedarfs der Sachgut-Verwendersysteme an Sachgütern	49
2.2.1 <i>Charakterisierung der Verwendersysteme als sozio-technische Handlungssysteme</i>	50
2.2.2 <i>Funktion von Sachgütern für sozio-technische Handlungssysteme</i>	54
2.2.2.1 Sachgut als Mittel zur Realisierung der Handlungsfunktion des Verwendersystems	54
2.2.2.2 Eignung des Sachguts als Mittel zur Realisierung der Handlungsfunktion des Verwendersystems	56
2.2.2.3 Induktionsmechanismen für den Bedarf an Sachgütern.....	57

3 Bedarf der Sachgut-Verwendersysteme an ergänzenden Dienstleistungen 62

3.1 Ursachen des Bedarfs an ergänzenden Dienstleistungen.....	63
3.1.1 <i>Unmöglichkeit der Problemlösung durch das Sachgut als Ursache komplementärer Leistungsbedarfe</i>	64
3.1.2 <i>Problemlösungsprozeß der Sachgut-Verwendersysteme als Maximalrahmen des Bedarfs an ergänzenden Dienstleistungen</i>	66
3.1.3 <i>Bedeutung der Erkennung und Deckung komplementärer Leistungsbedarfe für die Systemwirtschaftlichkeit der Problemlösung</i>	68
3.2 Ergänzende Dienstleistungen als Beitrag des Sachgut-Herstellers zur Deckung der komplementären Leistungsbedarfe	78
3.2.1 <i>Dienstleistungen und Erstellungsleistungen als Alternativen zur Deckung der komplementären Leistungsbedarfe</i>	79
3.2.2 <i>Kritische Würdigung des traditionellen Dienstleistungsbegriffs auf der Basis der Lehre von der Definitiorik: Gründe für die Unterscheidung zwischen Erstellungsleistung und Dienstleistung</i>	82
3.2.2.1 Traditionelle Abgrenzung zwischen Sachgut und Dienstleistung.....	84
3.2.2.2 Kategorienfehler der Dienstleistungstheorien: Abgrenzung zwischen Sachgut und Dienstleistung bzw. Erstellungsleistung in funktionaler und kausaler Hinsicht	98
3.2.2.3 Inkommensurabilität der Dienstleistungstheorien: Notwendigkeit einer umfassenden neuen Leistungslehre	106
3.2.3 <i>Ergänzende Dienstleistungen als Komponente des Dienstleistungsangebots der Sachgut-Hersteller</i>	109
3.2.4 <i>Bedarf der Sachgut-Verwendersysteme an Problemlösungen</i>	113
3.2.4.1 Problemlösungen als Leistungsbündel.....	114
3.2.4.2 Einflußgrößen auf die komplementären Leistungsbedarfe und ergänzenden Dienstleistungen im Rahmen der Problemlösung	116
3.2.4.3 Möglichkeiten zur Gestaltung der komplementären Leistungsbedarfe und Nachfrage nach ergänzenden Dienstleistungen.....	118

3.3	Instrumente zur Identifizierung der komplementären Leistungsbedarfe der Sachgut-Verwendersysteme durch den Sachgut-Hersteller	122
3.3.1	<i>Dienstleistungskataloge versus Instrumente zur situationsbezogenen Bedarfsanalyse</i>	122
3.3.2	<i>Dienstleistungsmatrix: Identifizierung und Erfassung komplementärer Leistungsbedarfe im Problemlösungsprozeß des Sachgut-Verwenders</i>	129
3.3.2.1	Aufbau und Inhalt der Dienstleistungsmatrix	129
3.3.2.2	Verbesserung der Analyse und Planung des Angebots ergänzender Dienstleistungen durch Dienstleistungsmatrizen	131
3.3.3	<i>Verwendungspfadanalyse: Identifizierung der Ansatzpunkte für ergänzende Dienstleistungen im gesamten Wertschöpfungsnetzwerk</i>	133
3.3.3.1	Systematik der Verwendersystemtypen im Verwendungspfad von Sachgütern	135
3.3.3.2	Mehrstufige Leistungsbedarfsanalyse zur Erweiterung der Beeinflussungsgrenze durch ergänzende Dienstleistungen	142
3.3.4	<i>Modell der integralen Schnittstellen des Sachguts im Verwendersystem: Strukturierung des Suchfelds im Sachgut-Verwendersystem</i>	147
3.3.5	<i>Problemlösungsprozeßanalyse: Identifizierung von komplementären Leistungsbedarfen im spezifischen Sachgut-Verwendersystem</i>	152
3.3.5.1	Sachgut- und verwendersystemspezifische Erfassung komplementärer Leistungsbedarfe im Problemlösungsprozeß des Sachgut-Verwenders	153
3.3.5.2	Vorgehen der Problemlösungsprozeßanalyse und Instrumente	156
4	<i>Nachfrage der Sachgut-Verwendersysteme nach ergänzenden Dienstleistungen</i>	161
4.1	Einflußgrößen auf die Wahl des Leistungsträgers durch das Verwendersystem	161
4.1.1	<i>Einflußgrößen auf die Auswahlentscheidung des Verwendersystems</i>	162
4.1.1.1	Überlebensbedingung sozio-technischer Systeme und Wirtschaftlichkeitsprinzip als Leitschnur des Nachfrageverhaltens	162
4.1.1.2	Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft als Determinanten der Eignung alternativer Leistungsträger	164
4.1.1.3	Grundlegende Implikationen des Nachfrageverhaltens der Verwendersysteme	166
4.1.2	<i>Vorbereitungsgrad als Instrument zur Bestimmung der Eignung alternativer Leistungsträger</i>	167
4.1.2.1	Einfluß des spezifischen Vorbereitungsgrads auf Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft alternativer Leistungsträger	168
4.1.2.2	Eignungsunterschiede alternativer Leistungsträger aufgrund unterschiedlicher Möglichkeiten zum Aufbau und zur Nutzung des Vorbereitungsgrads	172

4.2	Veränderung der aktuellen Arbeitsteilung: Trend zur Substitution von Erstellungsleistungen durch ergänzende Dienstleistungen.....	178
4.2.1	<i>Wechselwirkung zwischen dem leistungsträgerspezifischen Vorbereitungsgrad und der Arbeitsteilung zwischen Herstellersystem und Verwendersystem.....</i>	<i>179</i>
4.2.2	<i>Homogenität und Komplexität der Sachgüter als traditioneller Erklärungsansatz für die vermehrte Nachfrage nach ergänzenden Dienstleistungen.....</i>	<i>181</i>
4.2.3	<i>Relative Abnahme der Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft der Verwendersysteme als Ursachen der vermehrten Nachfrage nach ergänzenden Dienstleistungen.....</i>	<i>185</i>
4.2.4	<i>Effizienz veränderter Arbeitsteilung aus der Perspektive des Wertschöpfungsnetzwerks.....</i>	<i>188</i>
5	Angebot von ergänzenden Dienstleistungen durch Sachgut-Hersteller ...	193
5.1	Entwicklung eines umfassenden Verständnisses für den Begriff „Problemlöser“ als Grundlage des Angebots ergänzender Dienstleistungen	194
5.1.1	<i>Grundlegende Perspektiven bei der Definition des Unternehmenszwecks</i>	<i>195</i>
5.1.2	<i>Mängel der traditionellen Sachgutorientierung des Unternehmenszwecks vieler Sachgut-Hersteller.....</i>	<i>199</i>
5.1.3	<i>Problemlösungsorientierung des Unternehmenszwecks als Voraussetzung des erfolgreichen Angebots ergänzender Dienstleistungen.....</i>	<i>204</i>
5.1.3.1	<i>Ansätze zur Neuformulierung des Produktbegriffs und des Unternehmenszwecks</i>	<i>204</i>
5.1.3.2	<i>Problemlösungsorientierung als unternehmensspezifische Integration von Bedarfs- und Potentialorientierung auf funktional-abstrakter Basis</i>	<i>207</i>
5.1.4	<i>Konsequenzen einer problemlösungsorientierten Definition des Unternehmenszwecks für den Sachgut-Hersteller bzw. Problemlöser.....</i>	<i>214</i>
5.1.4.1	<i>Ausdehnung des potentiellen Leistungsangebots.....</i>	<i>214</i>
5.1.4.2	<i>Erkennung und Auftreten „neuer“ Wettbewerber.....</i>	<i>217</i>
5.1.4.3	<i>Bedarf einer neuen Positionierung im Wertschöpfungsnetz.....</i>	<i>222</i>

5.2 Einflußgrößen auf die Entscheidung über das Problemlösungsangebot des Sachgut-Herstellersystems.....	224
5.2.1 <i>Angebot ergänzender Dienstleistungen und Problemlösungen als spezifische Wachstums- und Innovationsstrategie der Sachgut-Hersteller im Bereich der Dienstleistungen</i>	224
5.2.1.1 Alternativen beim Angebot von Dienstleistungen durch Sachgut-Hersteller.....	225
5.2.1.2 Alternativen bei der Gestaltung des Problemlösungsangebots durch ergänzende Dienstleistungen	231
5.2.2 <i>Verfügbarkeit und Möglichkeiten zum Aufbau von Dienstleistungspotentialen als Voraussetzung der Leistungsfähigkeit</i>	234
5.2.2.1 Alternative Möglichkeiten zur Gewinnung von Dienstleistungspotentialen	235
5.2.2.2 Alternative Möglichkeiten der organisatorischen Integration von Dienstleistungspotentialen	242
5.2.3 <i>Wirtschaftlichkeit des Problemlösungsangebots aus Sicht des Sachgut-Herstellers als Voraussetzung der Leistungsbereitschaft</i>	246
6 Zusammenfassung, Ergebnis und Ausblick: Prozeß des Managements ergänzender Dienstleistungen für Sachgüter	250
<i>Literaturverzeichnis</i>	<i>257</i>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1:	Vorgehen zur Entwicklung eines Konzepts zum Management ergänzender Dienstleistungen.....	22
Abbildung 2-1:	Sachgut als Transferobjekt: Sachgut-Hersteller und Sachgut-Verwender als institutioneller Rahmen	27
Abbildung 2-2:	Prinzipielle Verwendungsarten der transferierten Sachgüter im Sachgut-Verwendersystem	28
Abbildung 2-3:	Technologischer Möglichkeitenraum zur Beschreibung der technisch(en) Funktion(en) eines Sachguts.....	35
Abbildung 2-4:	Funktional-äquivalente Alternativen zum Drehstrom-Asynchronmotor im technologischen Möglichkeitenraum.....	36
Abbildung 2-5:	Grundschema des individuellen Sachgut-Lebenszyklus	42
Abbildung 2-6:	Grundschema des Integrierten Lebenszyklusmodells	45
Abbildung 2-7:	Differenzierung des Angebots ergänzender Dienstleistungen entlang einer Sachgutgeneration bzw. -technologie.....	47
Abbildung 2-8:	Induktion und Deckung des Bedarfs an Sachgütern (Zieldominante Variante)	58
Abbildung 2-9:	Induktion und Deckung des Bedarfs an Sachgütern (Mitteldominante Variante).....	61
Abbildung 3-1:	Problemlösungsprozeß aus Sicht des Sachgut-Verwendersystems (Phasenschema)	67
Abbildung 3-2:	Zusammenhang zwischen Kostenfestlegung und Kostenanfall am Beispiel von Schraubverbindungen.....	71
Abbildung 3-3:	Optimierung der Systemwirtschaftlichkeit der Sachgutverwendung im Problemlösungsprozeß des Verwenders.....	74
Abbildung 3-4:	Struktur der Lackierkosten (Durchschnittswert in industriellen Lackieranlagen)	75
Abbildung 3-5:	Maßnahmen zur Senkung der Kosten der Lack-Verwendung beim Lackverwender	76
Abbildung 3-6:	Umgangssprachliches Dienstleistungsverständnis.....	85
Abbildung 3-7:	Traditionelle Gütersystematik	88
Abbildung 3-8:	Wandel der sektoriellen Struktur der Wirtschaft im Zeitablauf – „Trend zur Dienstleistungsgesellschaft“	96
Abbildung 3-9:	Abgrenzungskriterien der volkswirtschaftlichen Sektoretheorie im Überblick.....	97
Abbildung 3-10:	Traditionelle Gütersystematik im Kontext der Problemlösung	101
Abbildung 3-11:	Differenzierung zwischen Dienstleistung und Erstellungsleistung	105
Abbildung 3-12:	Systematik der Dienstleistungen als Output von Sachgut-Herstellern nach Hammann und Zerr/Jugel	111

Abbildung 3-13:	Prinzipstruktur von Problemlösungen im Kontext der Leistungsbeziehung zwischen Hersteller und Verwender	114
Abbildung 3-14:	Alternative Formen ganzheitlicher Problemlösungen.....	121
Abbildung 3-15:	Dienstleistungskatalog (Beispiel).....	123
Abbildung 3-16:	Instrumente zur Identifizierung der komplementären Leistungsbedarfe (Überblick und Zusammenhang).....	128
Abbildung 3-17:	Grundstruktur der Dienstleistungsmatrix.....	130
Abbildung 3-18:	Analyse und Planung des Programms ergänzender Dienstleistungen mit Hilfe der Dienstleistungsmatrix.....	132
Abbildung 3-19:	Exemplarische Darstellung der Verwendungspfade eines Sachguts im Modell des Wirtschaftsglobus	137
Abbildung 3-20:	Systematik von Verwendertypen im Verwendungspfad von Sachgütern	141
Abbildung 3-21:	Beispiele für ergänzende Dienstleistungen im zweistufigen Verwendungspfad von Haushaltsgeräten	144
Abbildung 3-22:	Beispiele für ergänzende Dienstleistungsangebote durch DuPont im Verwendungspfad von Teppichfasern	146
Abbildung 3-23:	Integrale Schnittstellen zwischen Sachgut und Verwendertypen aus systemtheoretischer Sicht	149
Abbildung 3-24:	Aktivitäten-Netzwerk-Analyse als Instrument der Problemlösungsprozessanalyse	158
Abbildung 4-1:	Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft als Determinanten der Eignung alternativer Leistungsträger	166
Abbildung 4-2:	Arten des Vorbereitungsgrads nach Ellinger	168
Abbildung 5-1:	Grundlegende Perspektiven bei der Definition des Unternehmenszwecks	199
Abbildung 5-2:	Ergänzendes Dienstleistungsangebot für Strahlmittel bei problemlösungsorientiertem Unternehmenszweck	203
Abbildung 5-3:	Funktion von Perspektiven bei der Definition des Unternehmenszwecks für die Leistungsplanung eines Problemlösers	209
Abbildung 5-4:	Vorteile der Problemlösungsorientierung am Beispiel eines FCKW-Herstellers	213
Abbildung 5-5:	Lebenszyklusorientiertes Problemlösungsangebot im Rahmen des Facility-Managements.....	220
Abbildung 5-6:	Potentielle Konkurrenten beim Angebot der Problemlösung Facility-Management.....	221
Abbildung 5-7:	Dienstleistungssystematik von Sachgut-Herstellern nach marktlichem und potentialseitigem Innovationscharakter	227
Abbildung 5-8:	Leistungsangebote und deren Leistungsträger im Rahmen der ergänzenden Dienstleistung „Umweltpartnerschaft“	239
Abbildung 6-1:	Prozeß zur Planung des Problemlösungsangebots	252