

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

| | |
|------------------------------------|-------------|
| <i>Abbildungsverzeichnis</i> | <i>XIII</i> |
|------------------------------------|-------------|

| | |
|------------------------------------|-----------|
| <i>Abkürzungsverzeichnis</i> | <i>XV</i> |
|------------------------------------|-----------|

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 <i>Arbeitsteilung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem als institutioneller Rahmen</i> | 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 <i>Explikation des Sachgutbegriffs</i> | 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 <i>Lebenszyklusorientierte Betrachtung des Sachguts im Kontext der Arbeitsteilung zwischen Sachgut-Herstellersystem und Sachgut-Verwendersystem</i> | 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 |