Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis XV

Tabellenverzeichnis XIX

1 Einleitung 1

1.1 Problemstellung 1

1.2 Zielsetzung und Methodik 2

1.3 Vorgehensweise 4

2 Problembestimmung und Ableitung eines Bezugsrahmens 9

2.1 Problembestimmung 9

2.1.1 Terminologische Grundlagen 9

2.1.2 Besonderheiten bei der Bedarfsspezifizierung von individuellen Investitionsgütern 11

2.1.3 Abgrenzung der Betrachtungsperspektive 15

2.2 Bedarfsspezifizierung im Rahmen der Beschaffungsplanung 17

2.2.1 Bedarfsaspekte in der Beschaffungsplanung 18

2.2.2 Phasenmodelle zur Bedarfsspezifizierung 20

2.2.2.1 Phasenmodell von Geyer 20

2.2.2.2 Phasenmodell von Meinig 22

2.2.2.3 Phasenmodell von Schlesinger 24

2.2.3 Kritische Auseinandersetzung mit den Phasenmodellen 28

2.3 Entwicklung eines Bezugsrahmens der Bedarfsspezifizierung von individuellen Investitionsgütern 30

2.3.1 Typologieansätze aus dem Business-to-Business-Bereich 30

2.3.1.1 Kontraktgüter nach Kaas ... 32

2.3.1.2 Leistungstypologie nach Engelhardt/ Kleinaltenkamp/ Reckenfelderbäumer ... 34

2.3.1.3 Das Anlagengeschäft nach Backhaus ... 37

2.3.1.4 Transaktionstypologie nach Plinke ... 39

2.3.2 Auswirkungen der Gutscharakteristika auf die Bedarfsspezifizierung 42

2.3.3 Bezugsrahmen für die Bedarfsspezifizierung von individuellen Gütern ... 44

3 Organisationales Beschaffungsverhalten und Interaktionansätze zur Problemlösungsinteraktion ... 49

3.1 Organisationales Beschaffungsverhalten ... 49

3.1.1 Gegenstand und Systematisierung der Modelle zum organisationalen Beschaffungsverhalten ... 49

3.1.1.1 Grundstruktur der Phasenansätze zum organisationalen Beschaffungsverhalten ... 51

3.1.1.2 Der Beschaffungsprozeß von technischen Systemen nach Strothmann/ Kliche ... 54

3.1.1.3 Das Phasenmodell im Anlagengeschäft nach Backhaus ... 58

3.1.2 Kritische Betrachtung der Phasenansätze zum organisationalen Beschaffungsverhalten ... 59

3.2 Interaktionsmodelle zur Problemlösungsinteraktion ... 61

3.2.1 Gegenstand und Strukturierung der Interaktionsmodelle ... 62

3.2.2 Interaktionsansätze ohne Berücksichtigung von beziehungsspezifischen Variablen ... 66

3.2.2.1 Der Interaktionsprozeß von einzeln gefertigten Investitionsgütern nach Kratz ... 66

3.2.2.2 Das Interaktionsmodell von Gemünden ... 73

3.2.3 Interaktionsansätze mit Berücksichtigung beziehungsspezifischer Variablen ... 79

3.2.3.1 Der Interaktionsansatz von Kutschker/ Kirsch 79

3.2.3.2 Das Interaktionsmodell von Kliche (1991) 82

3.2.4 Zusammenfassung und kritische Beurteilung der Interaktionsansätze zur Problemlösungsinteraktion 85

4 Instrumente der Bedarfsspezifizierung 91

4.1 Arten von Bedarfsspezifizierungen 91

4.1.1 Systematisierung der Spezifizierungsarten 91

4.1.2 Arten der standardisierten Spezifizierung 93

4.1.3 Arten der individuellen Spezifizierung 97

4.2 Lasten- und Pflichtenhefte als Dokumente der Bedarfsspezifizierung . 99

4.3 Methoden der Bedarfsspezifizierung 103

4.3.1 Wertanalyse 105

4.3.2 Quality Function Deployment 111

4.3.3 Means-End-Chains und Laddering 114

4.4 Aufgabenverteilungen bei der Bedarfsspezifizierung zwischen Anbieter und Nachfrager 120

5 Entwicklung eines Phasenmodells zur interaktiven Bedarfsspezifizierung 127

5.1 Netzwerkmodelle zur Abbildung von Produktwissen 127

5.1.1 Allgemeiner Aufbau und Funktionsweise von assoziativen Netzwerken 128

5.1.1.1 Aufbau assoziativer Netzwerke 128

5.1.1.2 Wissenserwerb bei den kognitiven Modellen 131

5.1.1.3 Konkretisierung der Elemente in assoziativen Speichermodellen 134

5.1.2 Das positionale Netzwerk von Grunert zur Erklärung von Kaufentscheidungen 137

5.1.2.1 Aufbau des positionalen Netzwerkmodells 137

5.1.2.2 Erklärung von Kaufentscheidungen über unterschiedliche Typen kognitiver Strukturen 140

5.2 Ableitung eines interaktiven Bedarfsspezifizierungsmodells 143

5.2.1 Abbildung der Bedarfsspezifizierung von individuellen Gütern mit positionalen Netzwerken 143

5.2.2 Allgemeiner Interaktionsprozeß der Bedarfsspezifizierung bei individuellen Gütern 152

5.2.3 Einfluß der Wissenskonstellation auf den Bedarfsspezifizierungsprozeß 155

6 Bedarfsspezifizierung bei asymmetrischer Informationsverteilung und Unsicherheit 163

6.1 Unsicherheit und Informationsaustausch 163

6.1.1 Unsicherheit innerhalb der neuen mikroökonomischen Theorien 164

6.1.2 Informationsbedarf, Informationsnachfrage, Informationsangebot ... 166

6.2 Verhaltensunsicherheiten bei der Bedarfsspezifizierung von individuellen Gütern 170

6.2.1 Verhaltensunsicherheiten aus Principal-Agent Perspektive 170

6.2.1.1 Grundlagen zur Principal-Agent-Theorie 170

6.2.1.2 Maßnahmen zur Reduzierung der Verhaltensunsicherheiten 173

6.2.2 Betrachtung der Bedarfsspezifizierung aus Principal-Agent Perspektive 175

6.2.2.1 Verhaltensunsicherheiten im Verlauf des Bedarfsspezifizierungsprozesses 175

6.2.2.2 Maßnahmen zur Reduzierung der Verhaltensunsicherheiten bei der Spezifizierung von individuellen Gütern 183

6.2.2.3 Fallbetrachtung der Know-how-Verteilung 191

6.3 Qualitätsunsicherheiten bei der Bedarfsspezifizierung von individuellen Leistungen ... 195

6.3.1 Qualitätsunsicherheiten aus informationsökonomischer Perspektive ... 195

6.3.1.1 Charakterisierung und Gegenstand der informationsökonomischen Theorie ... 195

6.3.1.2 Partialmodell des Kaufprozesses nach Weiber/ Adler ... 198

6.3.1.3 Kosten-Nutzen-Überlegungen zu den Strategien der Unsicherheitsreduktion ... 201

6.3.2 Betrachtung der Bedarfsspezifizierung aus informationsökonomischer Perspektive ... 203

6.3.2.1 Qualitätsunsicherheiten im Verlauf des Bedarfspezifizierungsprozesses ... 203

6.3.2.2 Fallbetrachtung der Know-how-Verteilung ... 208

6.4 Simultane Betrachtung von Qualitäts- und Verhaltensunsicherheiten ... 211

6.5 Implikationen für die Gestaltung des Spezifizierungsprozesses von individuellen Gütern ... 215

7 Zusammenfassung und Ausblick ... 221

7.1 Zusammenfassung ... 221

7.2 Ausblick ... 223

Literaturverzeichnis ... 225

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1: Gang der Arbeit 7

Abbildung 2-1: Vorgehensweisen bei der Bedarfsspezifizierung 13

Abbildung 2-2: Bedarfsgetriebene Innovationsprozesse nach v. Hippel 14

Abbildung 2-3: Leistungstypologie nach Engelhardt/ Kleinaltenkamp/ Reckenfelderbäumer 36

Abbildung 2-4: Transaktionstypen nach Plinke 40

Abbildung 2-6: Bezugsrahmen der Bedarfsspezifizierung bei individuellen Investitionsgütern 46

Abbildung 3-1: Beschaffungsprozeß bei unternehmensintegrierenden Systemen nach Strothmann/ Kliche 55

Abbildung 3-2: Phasenmodell des Transaktionsprozesses 67

Abbildung 3-3: Interaktionsmuster von Verwender und Hersteller bei der Problemlösung 75

Abbildung 3-4: Hypothesen zur Effizienz der Problemlösungsinteraktion 77

Abbildung 3-5: Wirkungszusammenhang von Episoden- und Potentialkonzept nach Kutschker/ Kirsch 81

Abbildung 3-6: Potentialausgleich zwischen Anbieter und Nachfrager während einer Transaktionsepisode 84

Abbildung 4-1: Systematisierung der Spezifizierungsarten 93

Abbildung 4-2: Aufbau des House of Quality 112

Abbildung 4-3: Grundform einer Means-End Chain 115

Abbildung 4-4: Erweiterte Means-End-Chain mit Beispielen für kognitive Repräsentationen 117

Abbildung 4-5: Beispiel für eine Hierarchical Value Map 119

Abbildung 5-1: Beispiel für ein hierarchisches Netz 130

Abbildung 5-2: Ausschnitt aus einem semantischen Netzwerk 131

Abbildung 5-3: Beispiele für die drei Lernarten des kognitiven Lernens 133

Abbildung 5-4: Drei Ebenen im positionalen Netzwerk 136

Abbildung 5-5: Modell der produktrelevanten kognitiven Struktur nach Grunert . 140

Abbildung 5-6: Entwicklung von kognitiven Strukturen im Habitualisierungsprozeß 142

Abbildung 5-7: Beispiel für Repräsentation der Produktanwendungen für Videokonferenzsysteme..... 145

Abbildung 5-8: Beispiel für Repräsentation der Produktmerkmale für Videokonferenzsysteme..... 146

Abbildung 5-9: Beispiel für Repräsentation der Produktalternativen für Übertragungstechnologien bei Videokonferenzsystemen 147

Abbildung 5-10: Abbildung von kognitiven Strukturen mit Hilfe von Metagraphen 149

Abbildung 5-12: Darstellung von Problemdefinition und Lösungskonzeption im positionalen Netzwerk mit Hilfe von Metagraphen 150

Abbildung 5-14: Prozeß der Bedarfsspezifizierung mit Rückkopplung..... 155

Abbildung 5-16: Verdeutlichung des Interaktionsprozesses bei unterschiedlichen Know-how-Konstellationen mit Metagraphen..... 160

Abbildung 6-1: Beziehungen zwischen Informationsangebot und Informationsnachfrage 168

Abbildung 6-2: Risikoverlauf der beiden Partner bei Verhaltensunsicherheit in Abhängigkeit der Informationsübermittlung..... 189

Abbildung 6-3: Informationsübermittlung zur Abstimmung des Verhaltensrisikos zwischen Anbieter und Nachfrager 191

Abbildung 6-4: Reziprozität der Agency-Beziehung hinsichtlich der Informationsübermittlung..... 192

Abbildung 6-5: Modell des Kaufprozesses nach Weiber/ Adler..... 200

Abbildung 6-6: Qualitäts- und Verhaltensrisiken im Verlauf des Bedarfsspezifizierungsprozesses bei unterschiedlichen Know-how-Konstellationen..... 213

Abbildung 6-7: Entscheidungsheurisik zum Risikomanagement bei der Spezifizierung von individuellen Gütern 216

Tabellenverzeichnis

Tabelle 2-1: Determinanten der Bedarfssituation 25

Tabelle 2-2: Behandlung individueller Leistungen bei den Typologieansätzen im Business-to-Business Marketing 43

Tabelle 3-1: Grundstruktur des Phasenablaufs bei Beschaffungsentscheidungen 52

Tabelle 3-2: Zusammenfassende Beurteilung der Modelle zum organisationalen Beschaffungsverhalten 61

Tabelle 3-3: Typisierung von Interaktionsansätzen 63

Tabelle 3-4: Zusammenfassende Übersicht der betrachteten Interaktionsmodelle 86

Tabelle 3-5: Zusammenfassende Beurteilung der Interaktionsmodelle 89

Tabelle 4-1: Elemente eines Lastenheftes nach VDI/ VDE für den Anwendungsfall der Meß- und Automatisierungstechnik 101

Tabelle 4-2: Elemente eines Pflichtenheftes nach VDI/ VDE für den Anwendungsfall der Meß- und Automatisierungstechnik 102

Tabelle 4-3: Wertanalyse-Arbeitsplan 110

Tabelle 4-4: Aufgabenverteilung zwischen Anbieter und Nachfrager bei der Leistungsdefinition 125

Tabelle 5-1: Allgemeines Phasenmodell der interaktiven Bedarfsspezifizierung von individuellen Gütern 154

Tabelle 5-3: Fallunterscheidung hinsichtlich der Know-how-Verteilung zwischen Anbieter und Nachfrager 156

Tabelle 5-4: Zusammenhang zwischen Know-how-Verteilung und Interaktionsprozeß zur Bedarfsspezifizierung 159

Tabelle 6-1: Grundtypen der Verhaltensunsicherheit nach Spremann 172

Tabelle 6-2: Systematisierung der Maßnahmen zur Reduzierung der Verhaltensunsicherheiten 175

Tabelle 6-3: Opportunistische Verhaltensweisen bei anfänglichem Know-how-Vorsprung des Anbieters 181

Tabelle 6-4: Opportunistische Verhaltensweisen bei anfänglichem Know-how-Vorsprung des Nachfragers 182

Tabelle 6-5: Abgrenzung der Leistungseigenschaften aus informationsökonomischer Sicht 197

Tabelle 6-6: Zuordnung geeigneter Unsicherheitsreduktionsstrategien zu informationsökonomischen Eigenschaftstypen 202

Tabelle 6-7: Kausalmodell nach Weiber/ Adler 203

Tabelle 6-8: Risikoverlauf in Abhängigkeit unterschiedlicher Möglichkeiten der Informationsaufnahme 208

Tabelle 6-9: Risikoverlauf für Anbieter und Nachfrager während des Spezifizierungsprozesses 210

Tabelle 6-10: Risikoverlauf für Anbieter und Nachfrager im Verlauf des Spezifizierungsprozesses 211

Tabelle 6-11: Maßnahmen zur Reduzierung endogener Unsicherheiten auf Anbieter- und Nachfragerseite 219