

INHALTSVERZEICHNIS

ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XIV
------------------------------------	------------

TABELLENVERZEICHNIS.....	XV
---------------------------------	-----------

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XVII
------------------------------------	-------------

1 Einführung.....	1
--------------------------	----------

1.1 Die Bedeutung von Innovationen im Bereich industrieller Dienstleistungen	1
1.2 Eine Bestandsaufnahme der bisherigen Forschung im Bereich industrieller Dienstleistungsinnovationen.....	6
1.3 Problemstellung, Zielsetzung und Forschungsfragen der Untersuchung.	14
1.4 Wissenschaftstheoretische Einordnung und Gang der Untersuchung	16

2 Terminologische Grundlagen der Untersuchung	23
--	-----------

2.1 Der Begriff der industriellen Dienstleistung.....	23
2.1.1 Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen.....	23
2.1.2 Leistungsbündel als Absatzobjekte von Industrieunternehmen	27
2.1.3 Industrielle Dienstleistungen als wesentliche Bestandteile industrieller Leistungsangebote	30
2.1.3.1 Charakteristika industrieller Dienstleistungen.....	30
2.1.3.2 Arten industrieller Dienstleistungen	36
2.2 Der Begriff der Innovation	39
2.2.1 Innovation als Prozess.....	41
2.2.2 Innovation als Ergebnis.....	41
2.2.2.1 Inhaltliche Dimension: Was ist neu?	42
2.2.2.2 Subjektive Dimension: Neu für wen?.....	43
2.2.2.3 Intensitätsdimension: Wie neu?.....	44
2.2.2.4 Normative Dimension: Ist neu gleich erfolgreich?.....	45
2.2.3 Konstitutive Merkmale von Innovationen	46
2.3 Industrielle Dienstleistungsinnovationen – eine Begriffsbestimmung	47
2.3.1 Besonderheiten aufgrund der Immaterialität.....	48
2.3.2 Besonderheiten aufgrund der Integrativität.....	49
2.3.3 Besonderheiten aufgrund des industriellen Kontexts.....	50
2.3.4 Inhaltliche Abgrenzung und Definition des Begriffs	51

3 Theoretische Bezugspunkte der Untersuchung	53
---	-----------

3.1 Auswahl theoretischer Ansätze.....	53
--	----

3.2	Der marktbasierter Ansatz des strategischen Managements	56
3.2.1	Konzept des marktbasierter Ansatzes.....	56
3.2.2	Anwendung des marktbasierter Ansatzes im Kontext industrieller Dienstleistungen.....	60
3.3	Der ressourcenbasierte Ansatz des strategischen Managements	63
3.3.1	Konzept des ressourcenbasierten Ansatzes.....	63
3.3.2	Anwendung des ressourcenbasierten Ansatzes im Kontext industrieller Dienstleistungen	67
3.4	Der Interaktionsansatz	69
3.5	Die Verhaltenswissenschaftliche Entscheidungstheorie.....	74
3.6	Der Situative Ansatz.....	75
3.7	Zusammenfassende Betrachtung der theoretischen Ansätze	77
4	Modellentwicklung und Hypothesen der Untersuchung.....	81
4.1	Vorgehensweise.....	81
4.2	Innovationsquellen als Ausgangskonstrukt	82
4.2.1	Interne Innovationsquellen.....	83
4.2.2	Unternehmensbezogene externe Innovationsquellen	85
4.2.3	Externe Innovationsquellen	90
4.3	Innovationstätigkeit und Innovationsfähigkeit als zentrale Konstrukte... 92	
4.3.1	Innovationstätigkeit.....	92
4.3.2	Innovationsfähigkeit	94
4.4	Innovationsmanagement als funktionales Konstrukt.....	98
4.5	Dienstleistungsinnovationserfolg als mehrdimensionales Konstrukt 102	
4.5.1	Wirtschaftlicher Erfolg der Dienstleistungsinnovation	103
4.5.2	Indirekte Erfolgswirkungen industrieller Dienstleistungsinnovationen	104
4.6	Kontrollvariablen und Interaktionseffekte.....	107
4.6.1	Unternehmensgröße	107
4.6.2	Grad der Internationalisierung	108
4.6.3	Interne Wandlungsdynamik.....	110
4.7	Art der Innovation als Sondereffekt	111
4.8	Untersuchungsmodell und Hypothesen im Überblick	113
5	Grundlagen und Methodik der empirischen Untersuchung.....	115
5.1	Datengrundlage: Grundgesamtheit und Auswahlverfahren.....	115
5.2	Datenerhebung.....	118
5.2.1	Methode der Datenerhebung	118
5.2.2	Erhebungsinstrument	120
5.2.3	Haupterhebung.....	122
5.3	Rücklauf und Repräsentativität.....	123
5.4	Methodische Grundlagen und Analysemethoden	127

5.4.1	Reliabilitäts- und Validitätsanalyse	127
5.4.2	Multiple Regressionsanalyse.....	131
5.4.3	Exkurs: Regressionsanalyse zur Untersuchung von Interaktionseffekten	134
5.5	Gesamtübersicht zum Vorgehen bei der Datenanalyse.....	136
6	Ergebnisse der empirischen Untersuchung.....	139
6.1	Operationalisierung der zentralen Konstrukte	139
6.1.1	Innovationsquellen.....	139
6.1.2	Innovationstätigkeit.....	142
6.1.3	Innovationsfähigkeit	143
6.1.4	Innovationsmanagement	145
6.1.5	Indirekte Erfolgsgrößen	146
6.2	Untersuchung der Zusammenhänge zwischen den Konstrukten	147
6.3	Untersuchung des Interaktionseffekts.....	154
6.4	Untersuchung des Sondereffekts „Art der Innovation“	159
6.5	Ergebnisse der empirischen Untersuchung im Überblick.....	163
6.6	Bestandsaufnahme zur Umsetzung industrieller Dienstleistungsinnovationen.....	164
6.6.1	Innovationsquellen.....	165
6.6.2	Erfolgsfaktoren und Hemmnisse der Innovationstätigkeit und Innovationsfähigkeit	166
6.6.3	Innovationsmanagement	169
6.6.4	Erfolgswirkungen industrieller Dienstleistungsinnovationen	171
7	Zusammenfassung und Implikationen	175
7.1	Wissenschaftliche Bewertung und zukünftiger Forschungsbedarf.....	175
7.1.1	Inhaltliche und theoretische Gesichtspunkte.....	175
7.1.2	Methodisch-konzeptionelle Gesichtspunkte	176
7.1.3	Implikationen für die Forschung.....	177
7.2	Erkenntniswert und Implikationen für die Praxis	181
ANHANG.....		185
	Anhang A: Detailbefunde zu den Zusammenhängen im Hauptmodell	185
	Anhang B: Analysen zum Sondereffekt „Art der Innovation“	191
LITERATURVERZEICHNIS.....		193

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1-1: Einflussfaktoren auf den Bedeutungszuwachs industrieller Dienstleistungen	2
Abbildung 2-1: Phasenbezogener Zusammenhang zwischen den konstitutiven Dienstleistungsmerkmalen	24
Abbildung 2-2: Leistungstypologie für Industrieunternehmen	28
Abbildung 2-3: Abgrenzung von industriellen Dienstleistungen	32
Abbildung 2-4: Begriffsdimensionen der Innovation	40
Abbildung 3-1: Verknüpfung von Markt- und Ressourcenorientierung	54
Abbildung 3-2: Wertekette nach Porter	58
Abbildung 3-3: Klassifikation von Ressourcenarten	65
Abbildung 3-4: Interaktionsmodell der IMP-Group	70
Abbildung 4-1: Untersuchungsmodell im Überblick	113
Abbildung 5-1: Verteilung des Rücklaufs nach Mitarbeiterzahl	125
Abbildung 6-1: Wirtschaftlichkeit in Abhängigkeit der Innovationsart	160
Abbildung 6-2: Innovationstätigkeit für Serviceinnovationen	161
Abbildung 6-3: Innovationstätigkeit für Prozessinnovationen	162
Abbildung 6-4: Bedeutung unterschiedlicher Quellen als Auslöser für industrielle Dienstleistungsinnovationen	165
Abbildung 6-5: Erfolgsfaktoren der Innovationstätigkeit bei industriellen Dienstleistungen	166
Abbildung 6-6: Wesentliche Hemmnisse bei der Entwicklung von Dienstleistungsinnovationen	167
Abbildung 6-7: Wesentliche Hemmnisse bei der Markteinführung von Dienstleistungsinnovationen	169
Abbildung 6-8: Ausprägung des Innovationsmanagement	170
Abbildung 6-9: Auswirkungen von Dienstleistungsinnovationen	171
Abbildung 6-10: Anteil des Umsatzes mit Dienstleistungsinnovationen am Gesamtumsatz des Unternehmens	173

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 2-1: Arten industrieller Dienstleistungen im Überblick	37
Tabelle 2-2: Übersicht potenzieller Teleservice-Anwendungen	38
Tabelle 3-1: Effizienz- und Innovationspotenzial von Unternehmensbeziehungen.....	73
Tabelle 4-1: Initial unterstellte Indikatoren für interne Innovationsquellen.....	85
Tabelle 4-2: Initial unterstellte Indikatoren für unternehmensbezogene externe Innovationsquellen	90
Tabelle 4-3: Initial unterstellte Indikatoren für externe Innovationsquellen.....	91
Tabelle 4-4: Initial unterstellte Indikatoren der Innovationstätigkeit.....	93
Tabelle 4-5: Initial unterstellte Indikatoren der Innovationsfähigkeit.....	97
Tabelle 4-6: Initial unterstellte Indikatoren des Innovationsmanagement	101
Tabelle 4-7: Initial unterstellte Indikatoren des Gesamt-Innovationserfolgs	106
Tabelle 4-8: Indikatoren der internen Wandlungsdynamik.....	111
Tabelle 4-9: Gesamtdarstellung der Untersuchungshypothesen	114
Tabelle 5-1: Auswahlgesamtheit vs. Rücklauf nach Mitarbeiterzahl.....	125
Tabelle 5-2: Gesamtübersicht zum Vorgehen bei der Datenanalyse	137
Tabelle 6-1: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Interne Innovationsquellen'	140
Tabelle 6-2: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Unternehmensbezogene externe Innovationsquellen	140
Tabelle 6-3: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Externe Innovationsquellen'.....	141
Tabelle 6-4: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Innovationstätigkeit'	142
Tabelle 6-5: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Innovationsfähigkeit'	144
Tabelle 6-6: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Innovationsmanagement'	145
Tabelle 6-7: Operationalisierung und Güte des Konstrukts ,Indirekte Erfolgsgrößen'	146

Tabelle 6-8: Einfluss unterschiedlicher Innovationsquellen auf die Innovationstätigkeit.....	148
Tabelle 6-9: Korrelation von Innovationstätigkeit und Innovationsfähigkeit	149
Tabelle 6-10: Einfluss von Innovationstätigkeit, Innovationsfähigkeit und Innovationsmanagement auf den wirtschaftlichen Innovationserfolg	150
Tabelle 6-11: Einfluss von Innovationstätigkeit, Innovationsfähigkeit und Innovationsmanagement auf die indirekten Erfolgsgrößen	153
Tabelle 6-12: Korrelation zur internen Wandlungsdynamik.....	155
Tabelle 6-13: Einfluss von Innovationstätigkeit, Innovationsfähigkeit und Innovationsmanagement auf die interne Wandlungsdynamik.....	156
Tabelle 6-14: Einfluss von Innovationstätigkeit und Innovationsmanagement auf die indirekten Erfolgsgrößen.....	157
Tabelle 6-15: Einfluss von Innovationstätigkeit, Innovationsmanagement und interner Wandlungsdynamik auf die indirekten Erfolgsgrößen	158
Tabelle 6-16: Ergebnisse der Hypothesenprüfung	164