

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
1 Einleitung	1
1.1 Aktuelle Situation industrieller Unternehmen	1
1.2 Problemstellung und resultierende Forschungsfragen	4
1.3 Aufbau der Arbeit	8
2 Grundlagen produktbegleitender Dienstleistungen	11
2.1 Historische Entwicklung	11
2.2 Dienstleistungen	16
2.2.1 Definitionsansätze von Dienstleistungen.....	17
2.2.2 Bestimmung anhand konstitutiver Merkmale.....	20
2.2.3 Systematisierung von Dienstleistungen	31
2.3 Produktbegleitende Dienstleistungen.....	36
2.3.1 Abgrenzung produktbegleitender Dienstleistungen	37
2.3.2 Systematisierung produktbegleitender Dienstleistungen.....	44
2.3.2.1 Systematisierung nach dem Bezug zum Kerngeschäft.....	45
2.3.2.2 Systematisierung nach der Wertschöpfungsstufe	48
2.3.2.3 Systematisierung nach Art des externen Faktors und der Produktdifferenzierung	50
3 Bedeutung und Herausforderungen produktbegleitender Dienstleistungen	53
3.1 Strategische Relevanz	56
3.2 Wirtschaftliche Bedeutung.....	61
3.3 Herausforderungen zur Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen	65
3.3.1 Technik.....	68
3.3.2 Personal.....	73
3.3.3 Organisation.....	80

3.3.4 Kundenorientierung	87
3.4 Problemfelder, Risiken und Defizite.....	96
4 Strukturen der Leistungserstellung.....	101
4.1 Selbsterstellung im Unternehmen.....	102
4.1.1 Vorteile und Chancen	109
4.1.2 Risiken	109
4.2 Fremdbezug vom Markt.....	110
4.2.1 Vorteile und Chancen	111
4.2.2 Risiken	113
4.3 Kooperation in hybriden Organisationsformen	114
4.3.1 Vorteile und Chancen	117
4.3.2 Risiken	121
4.4 Kritische Betrachtung der Erbringungsformen.....	123
5 Ansätze und Instrumente zur Verfahrenswahl produktbegleitender Dienstleistungen.....	125
5.1 Allgemeine Ansätze zur Bewertung der Verfahrenswahl	128
5.1.1 Kostentheoretischer Ansatz	128
5.1.2 Marktorientierter Ansatz.....	134
5.1.3 Ressourcenorientierter Ansatz.....	143
5.1.4 Transaktionskostentheoretischer Ansatz	149
5.1.5 Kritisches Fazit der allgemeinen Ansätze.....	160
5.2 Methoden zur Entscheidungsunterstützung	162
5.2.1 Argumentationsbilanzen	162
5.2.2 Checklisten.....	163
5.2.3 Nutzwertanalyse.....	164
5.2.4 Portfolio-Modelle.....	164
5.2.5 Entscheidungsstruktogramme	165
5.3 Bestehende Ansätze zur Entscheidungsunterstützung	166
5.3.1 Ansatz von <i>Picot</i>	167

5.3.2	Ansatz von <i>Schmitz</i>	170
5.3.3	Ansatz von <i>Hinterhuber und Stuhec</i>	175
5.3.4	Ansatz von <i>Rainfurth, Tegtmeyer und Lay</i>	178
5.4	Auswahl des Entscheidungsstruktogramms als Instrument zur Verfahrenswahlunterstützung	182
6	Verfahrenswahlunterstützung produktbegleitender Dienstleistungen	186
6.1	Voraussetzungen und Eingrenzung der zu untersuchenden Verfahrenswahlentscheidung	186
6.2	Auswahl und Bewertung der Kriterien	191
6.3	Implementierung des Entscheidungsstruktogramms zur Verfahrenswahl	206
6.4	Zusammenfassende Handlungsempfehlungen für die Verfahrenswahl produktbegleitender Dienstleistungen	213
7	Resümee und Ausblick	215
7.1	Zusammenfassung und Diskussion der Forschungsergebnisse	215
7.2	Zielerreichung und Reflexion des Lösungsansatzes	217
	Literaturverzeichnis	219