

# Konzeptionelle Überlegungen zur Erbringung produktbegleitender Dienstleistungen



**Sebastian Bartussek**

**Konzeptionelle Überlegungen zur Erbringung  
produktbegleitender Dienstleistungen**

*– make, buy or cooperate? –*

Bibliografische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar

Zugl. Diss. FernUniversität Hagen, 2013

ISBN 978-3-86573-748-9

© 2013 Wissenschaftlicher Verlag Berlin

Olaf Gaudig & Peter Veit GbR

[www.wvberlin.de](http://www.wvberlin.de) / [www.wvberlin.com](http://www.wvberlin.com)

Alle Rechte vorbehalten.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, auch einzelner Teile, ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig. Dies gilt insbesondere für fotomechanische Vervielfältigung sowie Übernahme und Verarbeitung in EDV-Systemen.

Druck und Bindung: SDL – Digitaler Buchdruck, Berlin

Printed in Germany

€ 38,00

## Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XV</b>
<b>1 Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Aktuelle Situation industrieller Unternehmen .....	1
1.2 Problemstellung und resultierende Forschungsfragen .....	4
1.3 Aufbau der Arbeit .....	8
<b>2 Grundlagen produktbegleitender Dienstleistungen</b> .....	<b>11</b>
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
<b>3 Bedeutung und Herausforderungen produktbegleitender Dienstleistungen</b> .....	<b>53</b>
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
<b>4 Strukturen der Leistungserstellung.....</b>	<b>101</b>
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
<b>5 Ansätze und Instrumente zur Verfahrenswahl produkt-</b>	
<b>    begleitender Dienstleistungen.....</b>	<b>125</b>
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
<b>6</b>	<b>Verfahrenswahlunterstützung produktbegleitender Dienstleistungen.....</b>	<b>186</b>
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
<b>7</b>	<b>Resümee und Ausblick.....</b>	<b>215</b>
7.1	Zusammenfassung und Diskussion der Forschungsergebnisse .....	215
7.2	Zielerreichung und Reflexion des Lösungsansatzes .....	217
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>219</b>