

INHALTSÜBERSICHT

INHALTSÜBERSICHT	I
INHALTSVERZEICHNIS	III
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VII
TABELLENVERZEICHNIS	XI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XIII
ANHANGSVERZEICHNIS	XVII
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise	5
2 Konzeptioneller Bezugsrahmen: Servicegerechtes Design	9
2.1 Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle in der Investitionsgüterindustrie	9
2.2 Berücksichtigung von Dienstleistungserfordernissen in der Auslegung von Sachgütern	48
2.3 Forschungslücke und Detaillierung der Forschungsfragen	82
3 Theoretischer Bezugsrahmen	87
3.1 Die neue Institutionenökonomie als Erklärungsansatz für die Bündelung von Sach- und Dienstleistungen	88
3.2 Hypothesenformulierung	113
4 Empirische Analyse	121
4.1 Vorgehensweise im Rahmen der empirischen Untersuchung	122
4.2 Quantitative Erhebung: <i>Modernisierung der Produktion 2009</i>	126
4.3 Qualitative Erhebung: Experteninterviews	171
4.4 Vorläufige Ergebnisse der Befunde aus quantitativer und qualitativer Befragung	195
5 Diskussion der Ergebnisse und Ableitung von Handlungsempfehlungen..	197
5.1 Integration und Diskussion der Ergebnisse aus Betriebs- und Expertenbefragung	197
5.2 Ganzheitliches Gestaltungskonzept zur Implementierung von Produktanpassungsstrategien für Dienstleistungskonzepte bei Investitionsgüterherstellern	222
5.3 Ergebnisse der bisherigen Ausführungen	247

6	Fallbeispiele	249
6.1	Methodik	249
6.2	Fallstudie A: Werkzeugmaschinenbau.....	254
6.3	Fallstudie B: Montageindustrie.....	267
6.4	Fallstudie C: Hersteller von Kompressoren zur Erzeugung von Druckluft	277
6.5	Vergleichende Auswertung der Fallbeispiele	289
6.6	Ergebnisse aus den Fallbeispielen	296
7	Zusammenfassung, Würdigung und Ausblick.....	297
7.1	Zusammenfassung und kritische Würdigung.....	297
7.2	Ausblick.....	301
	Literaturverzeichnis.....	303
	ANHANG	XIX

INHALTSVERZEICHNIS

INHALTSÜBERSICHT	I
INHALTSVERZEICHNIS	III
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	VII
TABELLENVERZEICHNIS	XI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XIII
ANHANGSVERZEICHNIS	XVII
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und Vorgehensweise	5
2 Konzeptioneller Bezugsrahmen: Servicegerechtes Design	9
2.1 Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle in der Investitionsgüterindustrie	9
2.1.1 Geschäftsmodelle und Geschäftsmodellinnovationen	9
2.1.1.1 Geschäftsmodell	10
2.1.1.2 Geschäftsmodellinnovationen	15
2.1.2 Dienstleistungen in der Investitionsgüterindustrie	18
2.1.2.1 Sach- und Dienstleistungen	18
2.1.2.2 Bündelung von Sach- und Dienstleistungen	26
2.1.2.3 Konzepte zur Charakterisierung der Bündelung von Sach- und Dienstleistungen	31
2.1.3 Dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle	42
2.1.4 Zwischenfazit	47
2.2 Berücksichtigung von Dienstleistungserfordernissen in der Auslegung von Sachgütern	48
2.2.1 Integrierte Entwicklung von Sach- und Dienstleistungskomponenten dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle	49
2.2.2 Stand der Forschung: „Servicegerechtes Design“	60
2.2.2.1 Instandhaltungs- und wartungsgerechtes Design	67
2.2.2.2 Informationssammlungsgerechtes Design	71
2.2.2.3 Wiederverwendungsgerechtes Design	74
2.2.2.4 Performance Contracting-gerechtes Design	77
2.3 Forschungslücke und Detaillierung der Forschungsfragen	82

2.3.1	Forschungslücke	82
2.3.2	Detaillierung der Forschungsfragen	85
3	Theoretischer Bezugsrahmen.....	87
3.1	Die neue Institutionenökonomie als Erklärungsansatz für die Bündelung von Sach- und Dienstleistungen	88
3.1.1	Theorie der Verfügungsrechte	90
3.1.2	Transaktionskosten	98
3.1.3	Prinzipal-Agent-Theorie	109
3.1.4	Zwischenfazit	113
3.2	Hypothesenformulierung	113
4	Empirische Analyse.....	121
4.1	Vorgehensweise im Rahmen der empirischen Untersuchung	122
4.2	Quantitative Erhebung: <i>Modernisierung der Produktion 2009</i>	126
4.2.1	Beschreibung der Datenbasis	126
4.2.2	Operationalisierung der Hypothesen in der Umfrage <i>Modernisierung der Produktion 2009</i>	128
4.2.3	Deskriptive Ergebnisse der quantitativen und qualitativen Befragung	138
4.2.3.1	Angebot dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle.....	138
4.2.3.2	Produktanpassung bei Investitionsgüterherstellern	141
4.2.3.3	Produktanpassung und dienstleistungsbasierte Geschäftsmodelle.....	145
4.2.3.4	Produktanpassung und Spezifität.....	146
4.2.3.5	Produktanpassung und Risikobewusstsein	148
4.2.3.6	<i>Spezialisierung auf Entwicklung innovativer Dienst- und Sachleistungen</i>	150
4.2.4	Logistisches Regressionsmodell.....	153
4.2.4.1	Deskription des Analysedatensatzes.....	156
4.2.4.2	Schätzung des Modells und Beurteilung der Modellgüte.....	158
4.2.4.3	Ergebnisse der Regressionsschätzung	164
4.3	Qualitative Erhebung: Experteninterviews	171
4.3.1	Beschreibung der Datenbasis	171
4.3.2	Operationalisierung der Hypothesen.....	174
4.3.3	Ergebnisse aus der Expertenbefragung.....	178
4.3.3.1	Verbreitung und Relevanz dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle.....	178
4.3.3.2	Produktanpassung bei Investitionsgüterherstellern.....	179

4.3.3.3	Produktanpassungen und dienstleistungsorientierte Geschäftsmodelle.....	185
4.3.3.4	Produktanpassung und Spezifität.....	186
4.3.3.5	Produktanpassung und Risikobewusstsein.....	188
4.3.3.6	Spezialisierung auf die Entwicklung innovativer Sach- und Dienstleistungen.....	190
4.4	Vorläufige Ergebnisse der Befunde aus quantitativer und qualitativer Befragung	195
5	Diskussion der Ergebnisse und Ableitung von Handlungsempfehlungen..	197
5.1	Integration und Diskussion der Ergebnisse aus Betriebs- und Expertenbefragung	197
5.1.1	Verbreitung der Produkthanpassung in der Investitionsgüterindustrie.....	197
5.1.2	Arten von Produkthanpassung.....	201
5.1.3	Produkthanpassung und dienstleistungsorientierte Geschäftsmodelle	204
5.1.4	Produkthanpassung und Spezifität	206
5.1.5	Produkthanpassung und Risikobewusstsein	208
5.1.6	Produkthanpassung und Spezialisierung auf die Entwicklung innovativer Dienst- und Sachleistungen.....	213
5.1.7	Zwischenfazit.....	220
5.2	Ganzheitliches Gestaltungskonzept zur Implementierung von Produkthanpassungsstrategien für Dienstleistungskonzepte bei Investitionsgüterherstellern.....	222
5.2.1	Produkt- und Dienstleistungsorientierung im Anbieterunternehmen.....	223
5.2.2	Einführung dienstleistungsbasierter Geschäftsmodelle	230
5.2.3	Stärken der Chancen und Verringern der Risiken auf Produktebene.....	233
5.2.4	Verhältnis zum Kunden.....	237
5.2.5	Konstruktions- und Kundendienstpersonal	239
5.2.6	Prozess.....	243
5.3	Ergebnisse der bisherigen Ausführungen.....	247
6	Fallbeispiele	249
6.1	Methodik	249
6.2	Fallstudie A: Werkzeugmaschinenbau	254
6.2.1	Ausgangssituation im deutschen Werkzeugmaschinenbau.....	254
6.2.2	Unternehmensbeschreibung des untersuchten Werkzeugmaschinenherstellers.....	260
6.2.3	Beschreibung des ergebnisorientierten Geschäftsmodells des untersuchten Werkzeugmaschinenherstellers.....	262

6.2.4	Produktanpassungsstrategie beim untersuchten Werkzeugmaschinenhersteller.....	264
6.3	Fallstudie B: Montageindustrie.....	267
6.3.1	Ausgangssituation in der deutschen Montageindustrie.....	267
6.3.2	Unternehmensbeschreibung des untersuchten Montageanlagenherstellers.....	271
6.3.3	Beschreibung des ergebnisorientierten Geschäftsmodells des untersuchten Montageanlagenherstellers	272
6.3.4	Produktanpassungsstrategie beim untersuchten Montageanlagenhersteller.....	274
6.4	Fallstudie C: Hersteller von Kompressoren zur Erzeugung von Druckluft	277
6.4.1	Ausgangssituation bei deutschen Herstellern von Kompressoren..	277
6.4.2	Unternehmensbeschreibung des untersuchten Kompressorenherstellers	283
6.4.3	Beschreibung des ergebnisorientierten Geschäftsmodells des untersuchten Kompressorenherstellers	284
6.4.4	Produktanpassungsstrategie beim untersuchten Kompressorenhersteller	286
6.5	Vergleichende Auswertung der Fallbeispiele.....	289
6.6	Ergebnisse aus den Fallbeispielen	296
7	Zusammenfassung, Würdigung und Ausblick.....	297
7.1	Zusammenfassung und kritische Würdigung.....	297
7.2	Ausblick.....	301
	Literaturverzeichnis.....	303
	ANHANG	XIX