

Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....I

Abkürzungsverzeichnis VIII

Abbildungsverzeichnis X

Tabellenverzeichnis.....XII

Kurzzusammenfassung..... XIII

Abstract XIV

1 Einleitung 1

1.1 Einführung und Problemstellung 1

1.2 Zielsetzung und Abgrenzung der Arbeit..... 3

1.3 Aufbau der Arbeit 4

2 Stand der Forschung und Praxis..... 6

2.1 Industrielle Dienstleistungen: Abgrenzung und Systematisierung 6

2.1.1 Der Begriff der Dienstleistung..... 6

2.1.1.1 Definition durch Abgrenzung von Sachleistungen 6

2.1.1.2 Definition durch konstitutive Merkmale von Dienstleistungen 7

2.1.2 Industrielle Dienstleistungen: Eigenschaften und Ausprägungsformen 8

2.2 Wissensintensität als spezielles Merkmal von Dienstleistungen 12

2.2.1 Wissensintensive Wertschöpfung und Wissensarbeit als Grundlage
wissensintensiver Dienstleistungen 12

2.2.1.1 Wissen, Wissensarbeit und Wissensarbeiter 12

2.2.1.2 Wissensintensive Prozesse & Workflows 23

2.2.1.3 Wissensintensive Dienstleistungen nach Hansen: Abgrenzung zu nicht-
wissensintensiven Dienstleistungen 25

2.2.1.4 Wissensintensive Dienstleistungen nach Richter: Dienstleistungen als
Problemlösungen..... 27

2.2.2 Präzisierung des Begriffs wissensintensive industrielle Dienstleistungen 30

2.2.2.1	Vorüberlegungen zur Wissensintensität industrieller Dienstleistungen	30
2.2.2.2	Empirische Konkretisierung der Wissensintensität industrieller Dienstleistungen	31
2.3	Grundlagen der Leistungsmessung	34
2.3.1	Die Begriffe Leistung und Leistungsmessung	34
2.3.2	Die Begriffe Kennzahlen und Leistungsmesssysteme	36
2.3.3	Anwendungsobjekte der Leistungsmessung	39
2.3.4	Prozesse der Leistungsmessung	41
2.3.4.1	Entwicklung des Leistungsmesssystems	42
2.3.4.2	Implementierung des Leistungsmesssystems	44
2.3.4.2.1	Vorgehensmodell nach Bourne et al.	44
2.3.4.2.2	Vorgehensmodell nach Kleindienst	46
2.3.4.2.3	Vorgehensmodell nach Horváth & Partners	47
2.3.4.2.4	Vorgehensmodell nach Meekings	48
2.3.4.3	Barrieren und Erfolgsfaktoren der Implementierung	49
2.3.4.4	Fazit: Prozessmodelle der Leistungsmessung	50
2.4	Leistungsmessung im Dienstleistungskontext	51
2.4.1	Relevante Konzepte zur Leistungsmessung von Dienstleistungen	51
2.4.2	Unternehmens- bzw. geschäftsbereichsbezogene Konzepte der Leistungsmessung	53
2.4.2.1	Balanced Scorecard (BSC)	53
2.4.2.2	EFQM Modell für Excellence	55
2.4.2.3	Service Profit Chain (SPC)	56
2.4.3	Funktionsbereichs- bzw. abteilungsbezogene Konzepte der Leistungsmessung	58
2.4.3.1	Dateneinhüllanalyse bzw. Data Envelopment Analysis (DEA)	58
2.4.3.2	Partizipatives Produktivitätsmanagement (PPM)	60
2.4.3.3	Methodik zur Analyse und Beurteilung von Wissensarbeit nach Hube	61
2.4.3.4	Service Performance Measurement System (SPMS) nach Lange	63

2.4.3.5	After-Sales Performance Measurement Framework nach Gaiardelli et al.....	65
2.4.3.6	Maintenance Performance Measurement nach Parida & Kumar.....	66
2.4.4	Mitarbeiterbezogene Konzepte der Leistungsmessung	67
2.4.5	Empirische Belege zur Verbreitung der Leistungsmessung in der Praxis.....	68
2.4.5.1	Konzeption und Durchführung der Breitenerhebung.....	69
2.4.5.2	Ergebnisse der Breitenerhebung	70
2.4.5.2.1	Verbreitungsgrad des Einsatzes von Methoden und Instrumenten zur Leistungsmessung und -bewertung	70
2.4.5.2.2	Organisatorische Verankerung der Leistungs- bzw. Produktivitätsmessung	71
2.4.5.2.3	Zufriedenheitsgrad mit dem Einsatz von Messgrößen und Messinstrumenten	71
2.4.5.2.4	Schwierigkeiten und Stellhebel zur Verbesserung der Dienstleistungsproduktivität	72
2.4.5.3	Fazit zur Breitenerhebung.....	72
2.5	Bewertung des Stands der Forschung und der Praxis	73
2.5.1	Defizite des Stands der Forschung.....	73
2.5.2	Defizite des Stands der Praxis	75
2.5.3	Ableitung der Kriterien zur Bewertung der Leistungsmesssysteme.....	75
2.5.4	Bewertung des Stands der Forschung und der Praxis.....	76
3	Lösungsansatz des Verfahrens	78
3.1	Anforderungen an ein Vorgehensmodell zur Leistungsmessung wissensintensiver Dienstleistungen.....	78
3.1.1	Theoriegeleitete Anforderungen an das Verfahren.....	78
3.1.2	Praxisgeleitete Anforderungen an das Verfahren	79
3.2	Konzeptionelle Grundlagen des Vorgehensmodells	79
3.2.1	Phasen des Vorgehensmodells: Anlehnung an das Modell indirekten Messens	80
3.2.2	Bezugssysteme des Vorgehensmodells: Wissensintensive Dienstleistungen als Prozesse bzw. Fälle.....	81

3.2.3	Beteiligte des Vorgehensmodells: Der Entscheidungsträger als maßgebliche Perspektive.....	83
4	Entwicklung des Vorgehensmodells	86
4.1	Struktureller Aufbau des Vorgehensmodells	86
4.2	Detaillierung des Vorgehensmodells	87
4.2.1	Modul 1: Sensibilisierung und Vorbereitung.....	87
4.2.1.1	Ziele des ersten Moduls	87
4.2.1.2	Aktivitäten innerhalb des ersten Moduls	87
4.2.1.3	Zusammenfassung des ersten Moduls.....	93
4.2.2	Modul 2: Erfassung und Bewertung der Ausgangssituation	94
4.2.2.1	Ziele des zweiten Moduls	94
4.2.2.2	Aktivitäten innerhalb des zweiten Moduls.....	94
4.2.2.3	Zusammenfassung des zweiten Moduls.....	102
4.2.3	Modul 3: Konzeption des Leistungsmesssystems	103
4.2.3.1	Ziele des dritten Moduls	103
4.2.3.2	Aktivitäten des dritten Moduls.....	103
4.2.3.3	Zusammenfassung des dritten Moduls.....	112
4.2.4	Modul 4: Pilothafte Implementierung.....	112
4.2.4.1	Ziele des vierten Moduls.....	112
4.2.4.2	Aktivitäten des vierten Moduls	112
4.2.4.3	Zusammenfassung des vierten Moduls	120
5	Praktische Anwendung des Vorgehensmodells	122
5.1	Vorstellung der Fallstudie: Ausgangssituation	122
5.2	Beschreibung der Anwendung	123
5.2.1	Modul 1: Sensibilisierung und Vorbereitung.....	123
5.2.2	Modul 2: Bewertung und Erfassung der Ausgangssituation	126
5.2.3	Modul 3: Konzeption des Leistungsmesssystems	132
5.2.4	Modul 4: Pilothafte Implementierung.....	136

6	Evaluation und Diskussion der Ergebnisse	141
6.1	Erfüllung der theoriegeleiteten Anforderungen	141
6.2	Erfüllung der praxisgeleiteten Anforderungen	143
6.3	Diskussion	144
6.4	Ausblick	145
7	Zusammenfassung	147
	Literaturverzeichnis	149
	Anhang	166
A.1)	Ausgewählte Definitionen von industriellen Dienstleistungen	166
A.2)	Beispiel zur Dateneinhüllanalyse bzw. Data Envelopment Analysis (DEA)	167
A.3)	Übersicht Methodik zur Analyse und Beurteilung von Wissensarbeit nach Hube... ..	168
A.4)	Service Performance Measurement System (SPMS) nach Lange	169
A.5)	Umfrage Dienstleistungsproduktivität – Anschreiben	170
A.6)	Umfrage Dienstleistungsproduktivität – Fragebogen	171
A.7)	Umfrage Dienstleistungsproduktivität – Beschreibung der Stichprobe	175
A.8)	Umfrageergebnisse	176
A.9)	Beschreibung des Planspiels (Screenshots)	186
A.10)	Interviewleitfaden Modul 2 auf Basis des KWPA	189
A.11)	Auswertung Interviews	198
A.12)	Abbildung Gesamtprozess „Technischer Produktsupport“	199
A.13)	Interviews Technischer Innendienst (TID) und Konstruktion	202