

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Relevanz und Problemstellung	1
1.2	Zielsetzung und Forschungsfragen der Arbeit	10
1.3	Inhaltliche Einordnung und Abgrenzung	14
1.4	Strukturierung der Arbeit	15
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen</b>	<b>19</b>
2.1	Geschäftsmodelle und Geschäftsmodellinnovationen	21
2.1.1	Differenzierung von Grundbegriffen: Tangible und intangible Produkte	21
2.1.1.1	Produkte, Güter und der Leistungsbegriff	21
2.1.1.2	Dienstleistungen	22
2.1.2	Geschäftsmodelle	24
2.1.2.1	Entwicklungen und Strömungen in der Forschung	24
2.1.2.2	Definition und Abgrenzung des Begriffs „Business Model“	26
2.1.2.3	Einordnung und Abgrenzung des Geschäftsmodellkonzepts in die Managementforschung	27
2.1.2.4	Das Geschäftsmodell als Modelltyp und seine Komponenten	30
2.1.3	Geschäftsmodellinnovationen	34
2.1.3.1	Definition und Verständnis von Geschäftsmodellinnovationen	34
2.1.3.2	Grundlagen der Innovation	35

2.1.3.2.1	Der Innovationsbegriff .....	35
2.1.3.2.2	Dimensionen einer Innovation .....	36
2.1.3.2.3	Innovationsprozesse und -prozessmodelle .....	38
2.1.3.3	Geschäftsmodellinnovationen im Kontext der Innovationsdimensionen .....	39
2.2	Organisatorische Innovation als Erweiterung der Geschäftsmodellperspektive .....	41
2.2.1	Organisatorische Innovation als Transformationsansatz .....	42
2.2.1.1	Definition und Abgrenzung der organisatorischen Innovation .....	42
2.2.1.2	Verständnis der organisatorischen Innovation als Change-Management-Ansatz .....	45
2.2.1.3	Einordnung und Abgrenzung der organisatorischen Innovation als Transformationsansatz in die Organisationsforschung .....	47
2.2.2	Einfluss organisatorischer Determinanten auf das Ergebnis .....	48
2.2.3	Implementierungserfolg im Kontext von Geschäftsmodellinnovationen und der organisatorischen Innovation .....	50
2.3	Digitale Servitisation .....	53
2.3.1	Ursprung der Servitisation und Forschungsströmungen .....	53
2.3.2	Verzahnung der Servitisation und Digitalisierung .....	54
2.3.3	Produkt-Service Systeme .....	58
2.3.3.1	Traditionelle Produkt-Service Systeme .....	58
2.3.3.2	Digitale Produkt-Service Systeme .....	63
2.3.3.3	Digitale PSS-Plattformen .....	67
2.4	Sach- und dienstleistungsorientierte Logiken .....	71
2.4.1	Goods-Dominant Logic (GDL) .....	71
2.4.2	Service-Dominant Logic (SDL) .....	72
2.4.3	Bedeutung der SDL in Kontext der Geschäftsmodellinnovationen .....	76
2.5	Theorien des strategischen Managements .....	79
2.5.1	Resource-Based-View (RBV) .....	79

---

2.5.2	Knowledge-Based-View (KBV) .....	81
2.5.3	Dynamic-Capability-Based-View (DCV) .....	82
2.5.3.1	Dynamic Capabilities, organisatorische Innovation und PSS-Geschäftsmodelle .....	84
2.5.3.2	Dynamic Capabilities, Service-Dominant Logic und PSS-Geschäftsmodelle .....	85
<b>3</b>	<b>Aktueller Stand der empirischen Forschung</b> .....	<b>89</b>
3.1	Methodik der Literaturanalyse .....	89
3.2	Transformationsprozesse und Klassifizierung von PSS innerhalb der digitalen Servitisation .....	91
3.3	Organisatorische Determinanten und dynamische Fähigkeiten .....	95
3.3.1	Strategie .....	96
3.3.2	Organisatorische Strukturen .....	102
3.3.3	Unternehmenskultur .....	106
3.3.4	Prozesse .....	108
3.3.5	Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) .....	113
3.3.6	Integrations- und Koordinationsfähigkeit .....	115
3.4	Resümee der Befunde .....	118
<b>4</b>	<b>Methodik und Entwicklung des Forschungsdesigns</b> .....	<b>123</b>
4.1	Wirtschaftstheoretische Grundlagen .....	123
4.2	Entwicklung der Forschungsmethode und des Forschungsdesigns .....	125
4.3	Ableitung eines Mixed-Methods-Ansatzes .....	130
4.3.1	Entwicklung des theoretischen Bezugsrahmens .....	131
4.3.2	Formulierung der Propositionen .....	133
4.3.2.1	Transformationsprozesse und PSS der digitalen Servitisation .....	133
4.3.2.2	Organisatorische Determinanten und dynamische Fähigkeiten .....	135
4.3.2.2.1	Strategie .....	136
4.3.2.2.2	Organisatorische Strukturen .....	137
4.3.2.2.3	Unternehmenskultur .....	138
4.3.2.2.4	Prozesse .....	138
4.3.2.2.5	Informations- und Kommunikationstechnologie .....	139

4.3.2.2.6	Integrations- und Koordinationsfähigkeit .....	140
4.3.3	Ableitung eines Modells zur Effizienzbestimmung .....	140
4.4	Vorbereitung und Konkretisierung der Fallstudien .....	146
4.5	Gütekriterien qualitativer Forschung .....	151
4.6	Methodik zur Analyse der Fallstudien .....	153
<b>5</b>	<b>Empirische Studie – Single Case Studies .....</b>	<b>159</b>
5.1	Transformationsprozesse und PSS-Geschäftsmodelle .....	162
5.1.1	Pilot – Fallstudie 1: Firma A .....	162
5.1.2	Fallstudie 2: Firma B .....	164
5.1.3	Fallstudie 3: Firma C .....	166
5.1.4	Fallstudie 4: Firma D .....	168
5.1.5	Fallstudie 5: Firma E .....	170
5.1.6	Fallstudie 6: Firma F .....	172
5.1.7	Fallstudie 7: Firma G .....	174
5.1.8	Fallstudie 8: Firma H .....	176
5.2	Organisatorische Determinanten und dynamische Fähigkeiten .....	179
5.2.1	Ergebnisse zur traditionellen Servitisation .....	179
5.2.2	Ergebnisse zur digitalen Servitisation .....	179
5.2.3	Evaluative Einschätzung und Bewertung der Variablen .....	179
5.3	Einfluss der organisatorischen Maßnahmen auf die Gesamtkosten .....	204
<b>6</b>	<b>Datenauswertung und Ergebnisinterpretation .....</b>	<b>213</b>
6.1	Fallstudienübergreifende Analyse .....	213
6.1.1	Gruppenbildung zur Identifikation von Ähnlichkeitsstrukturen .....	215
6.1.1.1	Ex-ante-Betrachtung: Data Envelopment Analysis (DEA) .....	215
6.1.1.2	Ex-post-Betrachtung: Clusteranalyse .....	226
6.1.2	Transformationsprozess der digitalen Servitisation .....	231
6.1.2.1	Ganzheitliche qualitative Betrachtung des Goods-to-Services-Kontinuums .....	231
6.1.2.2	Separierte quantitative Betrachtung des Servitisationsprozesses .....	234
6.1.3	Organisatorische Determinanten und Fähigkeiten .....	237
6.1.3.1	Strategie .....	238

---

6.1.3.2	Organisatorische Strukturen .....	240
6.1.3.3	Unternehmenskultur .....	242
6.1.3.4	Geschäftsprozesse .....	245
6.1.3.5	Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) .....	247
6.1.4	Dynamische Fähigkeiten: Integrations- und Koordinationsfähigkeit .....	250
6.1.5	Gruppenspezifische evaluative Bewertung der organisatorischen Determinanten .....	253
6.2	Kritische Würdigung und Diskussion .....	257
6.2.1	Transformationsprozess der digitalen Servitisation .....	257
6.2.2	Organisatorische Determinanten und Fähigkeiten .....	261
6.2.2.1	Strategie .....	261
6.2.2.2	Organisatorische Strukturen .....	265
6.2.2.3	Unternehmenskultur .....	269
6.2.2.4	Geschäftsprozesse .....	270
6.2.2.5	Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) .....	273
6.2.3	Dynamische Fähigkeiten: Integrations- und Koordinationsfähigkeit .....	276
<b>7</b>	<b>Schlussbetrachtungen</b> .....	<b>281</b>
7.1	Zusammenfassung .....	281
7.2	Implikationen für die Forschung .....	283
7.3	Implikationen für die Unternehmenspraxis .....	291
7.4	Limitationen und zukünftiger Forschungsbedarf .....	297
	<b>Anhang</b> .....	<b>301</b>
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>417</b>