

I Inhaltsverzeichnis

I	Inhaltsverzeichnis	i
II	Abkürzungen	vii
III	Abbildungsverzeichnis	xi
1	Einleitung	1
1.1	Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	3
1.2	Forschungskonzeption	4
1.2.1	Wissenschaftliche Positionierung	4
1.2.2	Forschungsmethodologie	6
1.3	Aufbau der Arbeit	9
2	Charakterisierung der Untersuchungsbereiche	11
2.1	Dienstleistungen	11
2.1.1	Der allgemeine Dienstleistungsbegriff	11
2.1.2	Der Begriff der industriellen Dienstleistungen	13
2.1.3	Typologisierung industrieller Dienstleistungen	16
2.2	Dienstleistungsqualität	19
2.2.1	Der Qualitätsbegriff	19
2.2.2	Der Begriff der Dienstleistungsqualität	21
2.2.3	Dimensionen und Modelle der Dienstleistungsqualität	24
2.2.4	Qualitätsmanagement von Dienstleistungen	28
2.3	Risikomanagement	30
2.3.1	Der Risikobegriff	30
2.3.2	Der Chancenbegriff	33
2.3.3	Der Begriff des Risikomanagements	34
2.3.4	Elemente des Risikomanagements	36
2.4	Definition und Abgrenzung der Begriffe: Vorgehensmodell, Methode und Werkzeug	40
2.5	Besonderheiten kleiner und mittlerer Unternehmen	41
2.6	Zwischenfazit zum Gegenstand der Untersuchungen	44
3	Erfassung und Analyse der Problemstellung und Herleitung des Forschungsbedarfs	45
3.1	Die ökonomische Bedeutung industrieller Dienstleistungen	45
3.2	Entwicklung und Management industrieller Dienstleistungen	48
3.2.1	Dienstleistungsinnovationen	49
3.2.2	Dienstleistungsqualität als Entwicklungs- und Managementziel	51
3.2.3	Gestaltungsdimensionen der Dienstleistungsentwicklung	52
3.2.4	Vorgehensmodelle zur Dienstleistungsentwicklung	54
3.2.5	Der Dienstleistungslebenszyklus	57
3.3	Chancen und Risiken industrieller Dienstleistungen	58

3.4	Risikomanagement als präventives Qualitätsmanagement	60
3.5	Zwischenfazit zur Problemstellung und Konkretisierung des Forschungsbedarfs	62
4	Ansätze zur Dienstleistungsentwicklung und zum Risikomanagement	63
4.1	Anforderungen an das Vorgehensmodell	63
4.1.1	Allgemeine Anforderungen an das Vorgehensmodell.....	63
4.1.2	Spezielle Anforderungen an das Vorgehensmodell	64
4.2	Ansätze zur Dienstleistungsentwicklung	66
4.2.1	Modell zur Entwicklung neuer Dienstleistungen nach Scheuing und Johnson.....	66
4.2.2	Modell zur Dienstleistungsentwicklung nach Shostack und Kingman-Brundage	66
4.2.3	Modell zur Dienstleistungsentwicklung nach Edvardsson und Olsson	67
4.2.4	Entwicklung und Management von Dienstleistungsprozessen nach Ramaswamy	67
4.2.5	Service Engineering nach DIN Fachbericht 75	68
4.2.6	Qualitätsorientiertes Redesign von Dienstleistungen nach Jaschinski	68
4.2.7	Dienstleistungsentwicklung durch Service Engineering nach Liestmann et al.	69
4.2.8	Entwicklung von Dienstleistungen nach Meiren und Barth.....	69
4.2.9	Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen nach Bullinger und Schreiner	69
4.2.10	Integrierte Konstruktionsmethodiken für produzierende Unternehmen nach Spath und Demuß	70
4.2.11	Innovationsmanagement für Dienstleistungen durch Service Engineering nach Fritzsche	70
4.2.12	Dienstleistungsengineering und -management nach Leimeister	71
4.3	Ansätze zum Risikomanagement	71
4.3.1	Strategisches Risikomanagement kleiner und mittlerer Unternehmen nach Hermann.....	71
4.3.2	Chancen- und Risikomanagement im Innovationsprozess nach Eichhorn	72
4.3.3	Risikomanagement in Projekten nach Schnorrenberg und Göbbels.....	72
4.3.4	Prozessorientiertes Risikomanagement zur Handhabung von Produkt Risiken nach Dahmen	72
4.3.5	Quality-Gate-Ansatz mit integriertem Risikomanagement in Produktentstehungsprozessen nach Scharer.....	73
4.3.6	Risikomanagement in Dienstleistungsunternehmen nach Lohse.....	73
4.3.7	Risikomanagement im Rahmen von innovativen Geschäftsmodellen zur Vermarktung von industriellen Dienstleistungen nach Schriefer.....	74
4.3.8	Prozessorientiertes Risikomanagement nach Rieke.....	74
4.3.9	Strategisches Risikomanagement im Maschinen- und Anlagenbau nach Hein.....	74
4.3.10	Ganzheitliches Risikomanagement in Industriebetrieben nach Strohmeier	75
4.3.11	Risikomethoden im Service Engineering Prozess nach Boutellier et al.....	75
4.3.12	System für das Management von Produkt- und Prozessrisiken nach Grundmann	76
4.3.13	Risikomanagement in mittelständischen Unternehmen nach Fischer.....	76
4.3.14	Risikomanagement für Industrielle Produkt-Service-Systeme (IPS ²) nach Schulte und Steven.....	76
4.4	Bewertung existierender Ansätze anhand der Anforderungen.....	77

4.4.1	Bewertung der Ansätze zur Dienstleistungsentwicklung	77
4.4.2	Bewertung der Ansätze zum Risikomanagement.....	78
4.5	Zwischenfazit zu Ansätzen zur Dienstleistungsentwicklung und zum Risikomanagement.....	80
5	Konzeption des Vorgehensmodells zur Risikomanagement-gestützten Dienstleistungsentwicklung	81
5.1	Elemente und Struktur des Vorgehensmodells	81
5.1.1	Elemente bestehender Ansätze.....	81
5.1.2	Elemente des Vorgehensmodells	82
5.1.3	Struktur des Vorgehensmodells.....	84
5.2	Das Aachener Qualitätsmanagement-Modell als Ordnungs- und Gestaltungsrahmen	87
5.2.1	Das unternehmerische Qualitätsverständnis des Aachener Qualitätsmanagement-Modells	87
5.2.2	Die Kernelemente des Aachener Qualitätsmanagement-Modells	88
5.2.3	Die Perspektiven des Aachener Qualitätsmanagement-Modells	90
5.3	Einordnung des Vorgehensmodells in das Aachener Qualitätsmanagement-Modell	91
5.4	Zwischenfazit zur Konzeption des Vorgehensmodells.....	93
6	Ausgestaltung des Vorgehensmodells zur Risikomanagement-gestützten Dienstleistungsentwicklung	95
6.1	Dienstleistungsstrategie	95
6.1.1	Strategiepyramide	96
6.1.2	Dienstleistungs-Markt-Kombinationen	98
6.2	Risikopolitik und -strategie	99
6.3	Ideenfindung und -bewertung	102
6.3.1	Ideenfindung.....	102
6.3.2	Ideenkonkretisierung und -bewertung	108
6.4	Anforderungsanalyse	112
6.4.1	Unternehmensexterne Anforderungen.....	113
6.4.2	Unternehmensinterne Anforderungen	122
6.5	Chancen- und Risiko-Identifikation	124
6.5.1	Methoden der Chancen- und Risiko-Identifikation	125
6.5.2	Suchfelder der Chancen- und Risiko-Identifikation	128
6.5.3	Systematisierung von Chancen und Risiken	129
6.6	Chancen- und Risiko-Analyse	132
6.6.1	Ursache-Wirkungs-Beziehungen einzelner Chancen und Risiken.....	133
6.6.2	Vernetzung zwischen Chancen und Risiken.....	138
6.7	Chancen- und Risiko-Bewertung.....	141
6.7.1	Auswahl der Bewertungskriterien	141
6.7.2	Bemessung der Bewertungskriterien.....	144
6.7.3	Priorisierung der Chancen und Risiken.....	153
6.8	Dienstleistungskonzeption	156
6.8.1	Produktmodell.....	157

6.8.2	Prozessmodell	159
6.8.3	Ressourcenmodell	162
6.9	Dienstleistungsimplementierung	164
6.10	Dienstleistungserbringung	166
6.11	Chancen- und Risiko-Steuerung	168
6.11.1	Strategien der Chancen- und Risiko-Steuerung	169
6.11.2	Einsatz der Strategien zur Chancen- und Risiko-Steuerung	171
6.11.3	Kosten der Chancen- und Risiko-Steuerung	173
6.12	Evaluation	174
6.12.1	Kundenorientierte Messansätze	175
6.12.2	Unternehmensorientierte Messansätze	179
6.13	Ablösung	181
6.14	Chancen- und Risiko-Kontrolle	183
6.14.1	Präventivfunktion der Chancen- und Risiko-Kontrolle	183
6.14.2	Korrekturfunktion der Chancen- und Risiko-Kontrolle	185
6.14.3	Das interne Überwachungssystem der Chancen- und Risiko-Kontrolle	186
6.15	Chancen- und Risikoinventar	189
6.15.1	Struktur und Elemente des Chancen- und Risikoinventars	191
6.15.2	Informationsqualität	196
6.16	Zwischenfazit zur Ausgestaltung des Vorgehensmodells	198
7	Validierung des entwickelten Vorgehensmodells	199
7.1	Ausgestaltung der Datenerhebung und Ergebnisverwertung	199
7.1.1	Datenerhebung mittels Beobachtungsbogen	199
7.1.2	Datenerhebung durch ein Diskussions- bzw. Feedbackprotokoll	200
7.1.3	Datenerhebung mittels Experteninterview	200
7.1.4	Auswertungs- und Analyseziele der Erhebungsmethoden	200
7.2	Durchführung und Ergebnisse der Validierung	201
7.2.1	Die Support GmbH	202
7.2.2	Die Fulfillment GmbH	205
7.2.3	Die Bauelemente GmbH	208
7.2.4	Indirekte Überprüfung durch Expertenkreis	212
7.3	Diskussion und Rückkopplung der Validierungsergebnisse	214
7.3.1	Abgleich der Ergebnisse mit den Anforderungen	214
7.3.2	Rückkopplung von Änderungen und Ergänzungen in den Forschungsprozess	215
8	Zusammenfassung und Ausblick	219
8.1	Zusammenfassung	219
8.2	Ausblick	222
IV	Literaturverzeichnis	223

V	Anhang	243
A	Ansätze zur Dienstleistungsentwicklung.....	243
A.1	Modell zur Entwicklung neuer Dienstleistungen nach Scheuing und Johnson.....	243
A.2	Modell zur Dienstleistungsentwicklung nach Shostack und Kingman-Brundage	244
A.3	Modell zur Dienstleistungsentwicklung nach Edvardsson und Olsson	246
A.4	Entwicklung und Management von Dienstleistungsprozessen nach Ramaswamy	247
A.5	Service Engineering nach DIN Fachbericht 75.....	248
A.6	Qualitätsorientiertes Redesign von Dienstleistungen nach Jaschinski.....	249
A.7	Dienstleistungsentwicklung durch Service Engineering nach Liestmann et al.	251
A.8	Entwicklung von Dienstleistungen nach Meiren und Barth.....	252
A.9	Rahmenkonzept für die systematische Entwicklung von Dienstleistungen nach Bullinger und Schreiner	253
A.10	Integrierte Konstruktionsmethodiken für produzierende Unternehmen nach Spath und Demuß	254
A.11	Innovationsmanagement für Dienstleistungen durch Service Engineering nach Fritzsche	257
A.12	Dienstleistungsengineering und -management nach Leimeister	258
B	Ansätze zum Risikomanagement	260
B.1	Strategisches Risikomanagement kleiner und mittlerer Unternehmen nach Hermann.....	260
B.2	Chancen- und Risikomanagement im Innovationsprozess nach Eichhorn	260
B.3	Risikomanagement in Projekten nach Schnorrenberg und Göbbels.....	261
B.4	Prozessorientiertes Risikomanagement zur Handhabung von Produktrisiken nach Dahmen	262
B.5	Quality-Gate-Ansatz mit integriertem Risikomanagement in Produktentstehungsprozessen nach Scharer.....	263
B.6	Risikomanagement in Dienstleistungsunternehmen nach Lohse	264
B.7	Risikomanagement im Rahmen von innovativen Geschäftsmodellen zur Vermarktung von industriellen Dienstleistungen nach Schriefer.....	266
B.8	Prozessorientiertes Risikomanagement nach Rieke.....	266
B.9	Strategisches Risikomanagement im Maschinen- und Anlagenbau nach Hein.....	267
B.10	Ganzheitliches Risikomanagement in Industriebetrieben nach Strohmeier	268
B.11	Risikomethoden im Service Engineering Prozess nach Boutellier et al.....	269
B.12	System für das Management von Produkt- und Prozessrisiken nach Grundmann	271
B.13	Risikomanagement in mittelständischen Unternehmen nach Fischer.....	272
B.14	Risikomanagement für Industrielle Produkt-Service-Systeme (IPS ²) nach Schulte und Steven	273