

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation und Problemstellung	1
1.2	Zielsetzung und zentrale Forschungsfrage	2
1.3	Forschungskonzeption	4
1.3.1	Erkenntnisperspektive	4
1.3.2	Methodologie.....	6
1.4	Aufbau der Arbeit	8
2	Terminologische Grundlagen und Eingrenzung.....	11
2.1	Terminologische Grundlagen und Definitionen	11
2.1.1	Dienstleistungen.....	11
2.1.1.1	Potenzialorientierter Ansatz.....	13
2.1.1.2	Prozessorientierter Ansatz	13
2.1.1.3	Ergebnisorientierter Ansatz	14
2.1.2	Industrielle Dienstleistungen	14
2.1.3	Industrieservice	16
2.1.4	Prozesse	17
2.1.5	Dienstleistungsstandardisierung	19
2.2	Eingrenzung des Betrachtungsbereichs.....	21
2.2.1	Einordnung in die Managementlehre	21
2.2.2	Einordnung in die Dienstleistungsforschung	24
2.2.3	Einordnung in das Lean-Services-Management	25
3	Analyse und Bewertung bestehender Ansätze	27
3.1	Anforderungen an eine Methodik zur Quantifizierung von Standardisierung für Ausführungsprozesse im Industrieservice.....	27
3.1.1	Branchenbezogene Anforderungen	28
3.1.2	Prozessbezogene Anforderungen.....	28
3.1.3	Allgemeine Anforderungen aus wissenschaftlicher Sicht	30
3.2	Darstellung und Bewertung bestehender Ansätze	31
3.3	Ableitung des Forschungsbedarfs	45
4	Anforderungen an das Beschreibungsmodell und konzeptionelle Grundlagen	47
4.1	Anforderungen an das Beschreibungsmodell.....	47
4.1.1	Formal-konzeptionelle Anforderungen	47
4.1.2	Inhaltliche Anforderungen	48
4.2	Konzeptionelle Grundlagen	49
4.2.1	Referenzmodelle für die Dienstleistungsproduktion	50
4.2.2	Dienstleistungsproduktion	51
4.2.3	Controlling der Dienstleistungsproduktion	55

4.3	Grundlagen zur Gestaltung von Befragungen	57
4.4	Zusammenfassung.....	65
5	Formalisierung und Operationalisierung eines Beschreibungsmodells für Ausführungsprozesse.....	67
5.1	Ordnungsrahmen des Beschreibungsmodells.....	67
5.2	Zielsystem	69
5.2.1	Kostendimension.....	70
5.2.2	Zeitdimension.....	72
5.2.3	Qualitätsdimension.....	73
5.3	Objektsystem	75
5.4	Prozesssystem.....	77
5.5	Handlungsträgersystem	80
5.6	Operationalisierung des Beschreibungsmodells	83
5.6.1	Operationalisierung des Zielsystems	83
5.6.2	Operationalisierung des Objektsystems	85
5.6.3	Operationalisierung des Prozesssystems	86
5.6.4	Operationalisierung des Handlungsträgersystems.....	87
5.7	Zusammenfassung.....	89
6	Konzeption der Methodik.....	91
6.1	Grundlagen der Systemtechnik und der Modellierung	91
6.1.1	Systemtechnik.....	91
6.1.2	Modellierung.....	93
6.1.3	Nutzung von Systemtechnik und Modelltheorie zur Methodikentwicklung.....	95
6.2	Ordnungsrahmen für die Methodik.....	96
6.3	Grobkonzeption der Methodik	98
6.3.1	Schritt I: Identifikation der Prozesse.....	100
6.3.2	Schritt II: Durchführung der Prozessdatenerhebung	101
6.3.3	Schritt III: Analyse der Prozessdaten	102
6.3.4	Schritt IV: Ableitung von Standardisierungsmaßnahmen	104
6.4	Zwischenfazit	104
7	Detaillierung der Methodik.....	107
7.1	Schritt I: Identifikation der Prozesse.....	108
7.1.1	Grundlagen zur Identifikation der Prozesse	108
7.1.2	Vorgehen zur Identifikation der Prozesse	112
7.2	Schritt II: Durchführung der Prozessdatenerhebung	115
7.2.1	Grundlagen zur Durchführung der Prozessdatenerhebung.....	116
7.2.2	Vorgehen zur Durchführung der Datenerhebung	118
7.3	Schritt III: Analyse der Prozessdaten	121
7.3.1	Grundlagen zur statistischen Analyse der Prozessdaten	122

7.3.2	Vorgehen zur Analyse der Prozessdaten	128
7.4	Schritt IV: Ableitung von Standardisierungsmaßnahmen	142
7.5	Integration der Methodikschritte	145
8	Validierung der Methodik im Anwendungszusammenhang	147
8.1	Vorgehensweise zur Validierung der Methodik	147
8.2	Ausgangssituation und Betrachtungsbereich	147
8.3	Anwendung der Methodik bei der Henkel AG & Co. KGaA	149
8.3.1	Durchführung von Schritt I	149
8.3.2	Durchführung von Schritt II.....	152
8.3.3	Durchführung von Schritt III.....	153
8.3.4	Durchführung von Schritt IV	161
8.3.5	Fazit	164
8.4	Kritische Reflexion der Ergebnisse	165
8.4.1	Reflexion der Ergebnisse des Forschungsprozesses	165
8.4.2	Reflexion der Anforderungen an die Methodik	168
8.4.3	Reflexion der Grenzen der entwickelten Methodik	169
9	Zusammenfassung und Ausblick.....	171
9.1	Zusammenfassung.....	171
9.2	Ausblick.....	173
10	Literaturverzeichnis.....	175
11	Anhang	195
11.1	Standardnormalverteilung	195
11.2	Anhang zu Schritt IV: χ^2 -Tabelle	196
11.3	Fragebogen zur Prozessdatenerhebung bei Henkel	197
11.4	Ursachen-Analyse im Rahmen der Anwendung der Methodik bei Henkel mithilfe von Ishikawa-Diagrammen	198