

Geleitwort

Ein professionelles und methodisch fundiertes Dienstleistungsmanagement entwickelt sich in jüngster Vergangenheit zunehmend zum kritischen Erfolgsfaktor für Unternehmen, sowohl im Dienstleistungssektor als auch in allen anderen Wirtschaftsbereichen. Dabei stellt vor allem die ansteigende Komplexität von Dienstleistungen und Dienstleistungsspektren sowie der dazugehörigen Gestaltungsprozesse und Organisationen neue Anforderungen an die Entwicklungsmethodik. Das Scheitern zahlreicher Neuentwicklungen am Markt, aber auch das Phänomen erfolgreich konzipierter Angebote trotz mangelnder Transparenz oder konträrer Ansichten der an der Entwicklung beteiligten Personen deuten zum einen auf ein unzureichendes Verständnis von den Gesamtzusammenhängen in entsprechenden Vorhaben und zum anderen auf einen mangelhaften Einsatz von Methoden und Techniken in der Praxis hin.

Diese Problemstellung greift Herr Klein in seiner Dissertation auf. Er betrachtet den Prozess der Dienstleistungsentwicklung aus einem systemtheoretischen Blickwinkel und überträgt Ansätze der Systemtheorie auf den Kontext der Dienstleistungsentwicklung, um dadurch einen operativen Erklärungs- und Gestaltungsansatz für die effiziente Durchführung von Service Engineering Vorhaben zu erhalten. Die Analyse erfolgt primär anhand des Luhmann'schen Systemverständnisses und charakterisiert Service Engineering Prozesse als autonome, nicht vollständig kontrollier- und steuerbare Systeme, deren Intension in der Beherrschung der Komplexität im Sinne kontingenter Möglichkeiten liegt. Auf dieser Interpretation aufbauend wird zur Unterstützung der angestrebten Improvisationsfähigkeit in der Praxis mittels des Transfers von Ansätzen der Systems Engineering Bewegung das Konzept des modellgestützten Service Systems Engineering entwickelt. Das dadurch bereitgestellte Instrumentarium setzt sich aus Prinzipien, Vorgehensmodellen sowie Methoden zusammen, wobei insbesondere ein Schwerpunkt auf die Gestaltung von Modellierungsmethoden zur Explizierung komplexer Sachverhalte innerhalb des Service Engineering Systems gelegt wird.

Mit dem vorliegenden Buch beschreibt Herr Klein ein im Vergleich zu bisher existierenden Ansätzen neues Paradigma der Dienstleistungsentwicklung, das sich durch seine Prozessorientierung auszeichnet und zu einem gänzlich neuen Managementverständnis in Service Engineering Projekten führt.

August-Wilhelm Scheer