

# Geleitwort

Die vorliegende Publikation von Herrn Dr. Markus Nini befasst sich mit einer aktuellen Problemstellung der Investitionsgüterindustrie, nämlich der Implikation des Überganges vom klassischen Produktgeschäft zum problemlösenden Dienstleister. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Strukturierung und dem Management des dabei entstehenden Kooperationsgeschäftes, welches sich durch eine hybride Wertschöpfung mit komplexen Dienstleistungsbeziehungen auszeichnet.

Nach umfassender wissenschaftlicher Aufbereitung der einschlägigen Literatur wird ein Modell zur Gestaltung dieser neuen, komplexen Dienstleistungsbeziehungen in der Investitionsgüterindustrie entwickelt. Bei der Modellerstellung bringt Herr Nini neben den bestehenden wissenschaftlichen Erkenntnissen sein Know-how aus seiner eigenen beruflichen Praxis sowie eine empirische Untersuchung der Dienstleistungsbeziehungen in der Automobilindustrie ein. Die Arbeit entstand während der letzten vier Jahre als Dissertation an der Technischen Universität Wien, unter meiner Betreuung (Institut für Managementwissenschaften der Fakultät für Maschinenwesen und Betriebswissenschaften) einerseits und jener von Frau Univ.-Prof. Dr. Ina Wagner (Institut für Gestaltungs- und Wirtschaftsforschung der Fakultät für Informatik) andererseits.

Die Arbeit baut auf einer breiten wissenschaftlichen Basis auf, wobei das systemisch-konstruktivistische Theoriefundament die wissenschaftstheoretische Fundierung darstellt. In Rückgriff auf interdisziplinäre Erklärungsansätze wird insbesondere auf die Arbeiten von Anthony Giddens, dessen Strukturbegriff und Institutionenmodell (mit den Säulen Signifikation, Domination und Legitimation) eingegangen sowie auf die zwei aufeinander aufbauenden Stufen der Systemkonstitution, der Systemintegration und der Sozialintegration. Außerdem erklärt Herr Nini die für einen systemtheoretischen Ansatz zentralen Begriffe Autopoiesis, Komplexität, Emergenz, Kontingenz und Dynamik.

In einem nächsten Schritt konkretisiert Herr Nini die Dienstleistungsbeziehungen auf die Investitionsgüterindustrie und deren Management, wo letztlich auch sein Erfahrungshintergrund liegt. Danach erfolgt die Beschreibung unterschiedlicher Leistungssysteme in der Investitionsgüterindustrie und die Vorstellung eines Phasenmodelles zur Erbringung der Dienstleistungen. Hinsichtlich des Managens der Dienstleistungsbeziehungen werden Gestaltungsanforderungen, -zugänge, -ebenen und -ansätze für deren optimale Bewältigung als relevante Gestaltungskategorien beschrieben.

Die gewonnenen wissenschaftlichen sowie empirischen Erkenntnisse werden schließlich zu einem ganzheitlichen Modell für das Dienstleistungsmanagement von Kooperationsgeschäften in der Investitionsgüterindustrie zusammengefasst, wobei der Einsatz des Gestaltungsmodells in fünf Schritten erfolgt. Das entwickelte Modell ist für die Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen im Kooperationsgeschäft sowohl für die Analyse der bestehenden Organisation und deren Management als auch für die Synthese d.h. für die Um- bzw. Neugestaltung als Handlungsanleitung besonders geeignet.

Stand bisher die intraorganisatorische Perspektive der Gestaltung innerbetrieblicher Leistungsprozesse im Mittelpunkt, so konzentriert sich die im vorliegenden Modell abgebildete interorganisatorische Perspektive auf die Gestaltung von Beziehungen zwischen Organisationen im Sinne eines Beziehungsmanagements. Es wird damit den geänderten Anforderungen der Wirtschaft in Richtung Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft in hohem Maße gerecht.

em. O. Univ.-Prof. Dr. Franz Wojda