

Geleitwort

In entwickelten Ländern kommt der Dienstleistungswirtschaft eine zentrale Rolle zu. Sie trägt weitaus am meisten zum erwirtschafteten Bruttosozialprodukt bei und gibt dem größten Teil der Arbeitnehmer Beschäftigung. Bemerkenswert dabei ist die rasante Entwicklung. Vor 50 Jahren dominierte noch weitestgehend der sekundäre Sektor, d. h. die Erzeugung und Verarbeitung von Sachgütern. Die wesentliche Triebkraft dieses Wandels von der Industriegesellschaft zu einer Dienstleistungsgesellschaft ist der ungeheuere Fortschritt im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologie. So spricht man heute auch oft von der Dienstleistungs- und Informationsgesellschaft.

Die Wissenschaft trägt diesem bedeutenden Wandel noch sehr unzureichend Rechnung. Die Produktion von Dienstleistungen hat heute in den meisten Fällen den Charakter einer „Kunst“, in der sich jede einzelne Dienstleistungsbranche nach eigenen Vorstellungen übt. Eine theoretische Fundierung einer Produktionssystematik, wie sie in der Industrie und insbesondere auch in der industriellen Informationsverarbeitung seit längerem erreicht wurde, fehlt noch. Das Gleiche gilt für den größeren Zusammenhang im Dienstleistungsmanagement und -engineering. Ein fundiertes Product Life Cycle Management wie in der Industrie wird in der Forschung noch relativ wenig behandelt, insbesondere wenn man an die Integration von Servicestrategie, Serviceinnovation, Servicedesign, Serviceimplementierung, Serviceerbringung und Service-Controlling denkt.

Betrachtet man die Erneuerung, Verbesserung oder Erweiterung von Dienstleistungen im Service Life Cycle Management, so stellt man fest, dass meist nicht völlig neue, noch nie dagewesene Dienstleistungen erfunden werden, sondern man sich von vorhandenen Serviceansätzen inspirieren lässt. Dabei wendet sich der Blick häufig nach außen, z. B. in Form von Wettbewerbs- oder Marktanalysen. Dies geschieht u. a. auch in Forschungsansätzen zu Dienstleistungsstrategie und Dienstleistungsinnovation, wie z. B. Open Innovation.

Dieses Buch stellt sich der großen Herausforderung, mit wissenschaftlicher Methodik ein integratives Konzept zur Dienstleistungsentwicklung über einen größeren Bereich des Service Life Cycle hinweg aufzubauen. Dabei geht der Blick nicht nach außen, sondern nach innen. Es wird die höchst innovative Idee verfolgt, dass in der existierenden, meist sehr differenzierten Dienstleistungslandschaft der internen Kunden-Lieferanten-Beziehungen im Unternehmen zahlreiche Best Practices zu finden sind, die an anderer Stelle im Unternehmen

selbst, aber auch in neuer Form für externe Interessenten außerhalb des Unternehmens angeboten werden können. Mit einem derartigen systematischen Ansatz ist die Vorstellung und Erwartung verbunden, dass eine Erneuerung, Verbesserung oder Erweiterung des Dienstleistungsangebots sehr viel effizienter erfolgt als bei klassischen Innovations- oder Entwicklungsprojekten.

Um die Erwartungen zu erfüllen, ist es jedoch nötig, die unmittelbar einleuchtende Basisidee dieses Weges in einem Vorgehensmodell greifbar zu machen und die notwendigen Schritte systematisch zu untersuchen. Hierzu ist eine geschickte Kombination von theoretischen Überlegungen und Untersuchungen zur praktischen Umsetzung eine wesentliche Aufgabe und Herausforderung.

Dieses Buch nimmt genau diese Herausforderung an und konzentriert sich auf einen neuen strategischen Ansatz im Dienstleistungsmanagement, der „Service-Externalisierung“ genannt wird. Unternehmensinterne Dienstleistungen, die heute eng mit elektronischen Informations- und Kommunikationssystemen verknüpft sind bzw. erst durch Informationstechnologie ermöglicht werden, sind daraufhin zu untersuchen, wo sie in welcher veränderten und angepassten Form an anderer Stelle Nutzen stiften können und wie diese Servicemigration organisatorisch und technisch angegangen werden kann. Dieser Beitrag zum strategischen Dienstleistungsmanagement ist eine gewinnbringende Lektüre sowohl für Lehrende und Lernende im akademischen Bereich als auch für Führungskräfte in der Unternehmenspraxis.

Prof. Dr. Freimut Bodendorf

Vorwort

Die vorliegende Arbeit entstand während meiner Zeit als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg. Neben den Aufgaben in Forschung und Lehre habe ich während dieser Zeit in Zusammenarbeit mit verschiedenen Unternehmen Projekte im Bereich Servicemanagement kennengelernt. Die Forschungslücke einerseits und die Erfahrungen in Unternehmen andererseits haben zum Thema dieser Arbeit geführt.

Eine Dissertation zu verfassen ist eine interessante und anspruchsvolle Herausforderung, die ohne Unterstützung wohl nicht zu meistern ist. Gerade in kritischen Phasen benötigt man den Rat von Experten und die Unterstützung von Familie und Freunden. Daher möchte ich an dieser Stelle für die Unterstützung, die ich während meiner Dissertation erfahren habe, bedanken.

Mein Dank gilt meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Freimut Bodendorf, der die Anregung zu diesem Thema gab und die Fertigstellung der Arbeit in vielfältiger Weise gefördert hat. Bedanken möchte ich mich ebenfalls bei Prof. Dr. Kathrin Möslein für das Korreferat.

Herzlicher Dank gebührt auch Andreas John, Güven Karakuzu, Katrin Kindermann, Philipp Körber und Christian Zagel für ihre wertvollen Beiträge zu dieser Arbeit.

Ich bedanke mich für das Engagement meiner Praxispartner Prof. Dr. Michael Durst, Norbert Franz, Lothar Hübner, Herbert Kindermann, Christian Krassowka, Dr. Stefan Reinheimer, Prof. Dr. Günter Schicker und Miroslav Ures, die mir ihre wertvolle Zeit für Interviews zur Verfügung gestellt haben.

Ein großes Dankeschön geht an meine Kollegen und Ex-Kollegen am Lehrstuhl, die in den Stunden größter Verzweiflung immer für mich da waren. Stets hilfsbereit, humorvoll und motivierend sind mir Angelika Helle und Brigitte Knobloch zur Seite gestanden. Carolin Kaiser hatte immer eine Lösung für all meine Probleme, Simone Binner einen unglaublichen Scharfsinn für Methodik und Auswertung. Dr. Stefan Winkler war mein beruhigender Faktor, wenn die Panik auszubrechen drohte - grazie mille! Ein großes Dankeschön geht auch an Dr. Inke Thiessen, die mich besonders während der letzten Wochen durch ihre lebenslustige und aufmunternde Art motiviert hat. Ich habe dank eurer Unterstützung nicht nur meine Dissertation fertigstellen können, sondern auch wertvolle Freunde gefunden.

Ich danke meinem Freund Mike für seine unermüdliche Unterstützung, lange diskussionsreiche Nächte und seine Ermunterungen, ohne die ich die Arbeit nie fertiggestellt hätte. Bei meiner Schwester Dr. Katja Kessel, Stefanie Stang, Florian Greif und Janine Viol bedanke ich mich für ihren Scharfsinn und ihre Präzision.

Besonders herzlicher Dank gebührt meinen Eltern. Ihre uneingeschränkte Förderung meiner Ausbildung und ihre liebevolle Unterstützung hat die Anfertigung der vorliegenden Arbeit erst ermöglicht. Ein herzliches Dankeschön geht an meine liebe Oma Babette Autsch, die mich durch ihre aufgeweckte, unterstützende und mitfühlende Art in jeder Lebenslage unterstützt. Ihre Fähigkeit, im hohen Alter neue Technologien zu verstehen und mit ihrem iPad das Internet zu erobern erstaunt mich immer wieder. Ihr ist diese Arbeit gewidmet.

Dr. Carolin Löffler