

Kurzzusammenfassung der Werke
zur kumulativen Dissertationsleistung im
Bereich Dienstleistungsmanagement zum Themengebiet:

„Successfully Managing the Service Transition“

Vorgelegt von
Mirjam Theres Elisabeth Dobmeier (geb. Velleuer), M.Sc.
Max-Schulmeyr-Str. 2b
85139 Wettstetten

zur Erlangung des Grades
Doctor rerum politicarum
(Dr. rer. pol.)

Gemäß § 17 (1) 7 der Rahmenpromotionsordnung der
Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt im Rahmen des
Dissertationsverfahrens an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät Ingolstadt

Datum der mündlichen Prüfung:
15.12.2016

Genehmigt von:

Erstgutachter: Prof. Dr. Jens Hogleve
Zweitgutachter: Prof. Dr. Harald Pechlaner

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung	3
Überblick	3
Beitrag „Industrial Service Networks erfolgreich steuern“	4
Beitrag „Managing Industrial Services Successfully“	5
Beitrag „Understanding and Managing Service Productivity - A Literature Review“	6
Beitrag „Optimizing Service Productivity With Substitutable and Limited Resources“	7
2 Abstracts	9
Beitrag 1	9
Beitrag 2	10
Beitrag 3	11
Beitrag 4	12

1 Zusammenfassung

Überblick

Die kumulative Dissertation befasst sich mit der Tertiärisierung des produzierenden Gewerbes (engl. Service Transition) und mit der Produktivität von Dienstleistungen. Insgesamt umfasst die Dissertation vier Beiträge:

1. Hogleve, J./ Velleuer, M. (2015): Industrial Service Networks erfolgreich steuern, in: Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Vol. 69, Sonderheft 15, S. 35-59
2. Hogleve, J./ Dobmeier, M. (2016): Managing Industrial Services Successfully, Working paper to be submitted, Catholic University Eichstätt-Ingolstadt
3. Dobmeier, M. (2016): Understanding and Managing Service Productivity - A Literature Review, in: Journal of Business Market Management, Vol. 9, Nr. 1, S. 518-540
4. Hogleve, J./ Hübner, A./ Dobmeier, M. (2016): Optimizing Service Productivity With Substitutable and Limited Resources, Working paper to be submitted, Catholic University Eichstätt-Ingolstadt

Die ersten beiden Beiträge adressieren die Tertiärisierung des produzierenden Gewerbes und damit einhergehende Herausforderungen. Durch eine qualitative Studie werden im ersten Beitrag Erfolgsfaktoren für das Management von Dienstleistungsnetzwerken in einem industriellen Kontext identifiziert. Der zweite Beitrag zeigt mit einer quantitativen Studie Erfolgsfaktoren für die Portfolioerweiterung durch Dienstleistungen auf. Darüber hinaus identifiziert der Artikel die Bedeutung der Effizienz und Effektivität von Dienstleistungen im Rahmen der Service Transition.

Der dritte und vierte Beitrag forcieren den Forschungsstrang der Dienstleistungsproduktivität. In einem konzeptionellen Beitrag werden in dem dritten Artikel die dienstleistungsspezifischen Anforderungen an Produktivität diskutiert. Darüber hinaus gibt der Beitrag einen Überblick über den Status Quo der Forschung. Der Fokus liegt hierbei auf Determinanten und der Operationalisierung der Dienstleistungsproduktivität. Der vierte Artikel entwickelt ein Optimierungsmodell für Produktivität in Dienstleistungsunternehmen und kombiniert hierbei Operations- und Marketingwissenschaften.

Im Folgenden werden die einzelnen Beiträge kurz dargestellt.

Beitrag „Industrial Service Networks erfolgreich steuern“

Im Rahmen der Tertiärisierung des produzierenden Gewerbes erweitern produzierende Unternehmen ihr Produktportfolio zunehmend durch Dienstleistungen. Diese strategische Neuausrichtung bietet vielfältige Vorteile, wie beispielsweise eine verbesserte Interaktion mit dem Kunden, eine erhöhte Kundenzufriedenheit und -loyalität, sowie eine bessere Differenzierung im Wettbewerb. Diesen Potentialen stehen jedoch Herausforderungen gegenüber. So ist die Entwicklung dienstleistungsspezifischer Kompetenzen und Ressourcen von maßgebender Bedeutung für eine erfolgreiche Service Transition. Aufgrund der Ressourcenbeschränkung von Unternehmen beinhaltet der Aufbau entsprechender Kompetenzen Risiken, wie etwa den Verlust der produktbezogenen Kernkompetenzen und der strategischen Fokussierung des Unternehmens.

Um die Vorteile des Dienstleistungsangebots für sich zu nutzen und die genannten Risiken zu minimieren, schließen sich produzierende Unternehmen zunehmend zu Dienstleistungsnetzwerken zusammen. Obwohl Unternehmenspraxis und Wissenschaft die vielfältigen Vorteile solcher Netzwerkkonstellationen kennen, zeugt die geringe Zahl empirischer Studien von dem Anfangsstadium dieses Forschungsgebiets. Insbesondere das erfolgreiche Management von Industrial Service Networks stellt bislang eine Forschungslücke dar. Ziel des Beitrages ist es, durch eine explorative Studie Erfolgsfaktoren für das Management von Industrial Service Networks zu identifizieren.

Die theoretische Basis bilden die grundlegenden Managementfunktionen von Dienstleistungsnetzwerken (Gestaltung, Aktivierung, Mobilisierung und Synthetisierung). In einer qualitativen Datenerhebung und einer Analyse mit GABEK® werden darauf aufbauend Akteure und Einflussfaktoren von Industrial Service Networks untersucht. GABEK® basiert auf der Theorie der Wahrnehmungsgestalten und erlaubt die Organisation von sprachbasierten Daten und Wissen sowie eine holistische, übersichtliche Darstellung komplexer Situationen und Zusammenhänge.

Für Unternehmen zeigen die Ergebnisse Erfolgsfaktoren des Managements von Industrial Service Networks, wie etwa die Etablierung eines Anforderungsmanagements und einer netzwerkübergreifende Strategie- und Organisationsentwicklung. Ferner wird die Berücksichtigung einer Kundenperspektive als zentraler Faktor identifiziert. Diese ist die Grundlage für die Implementierung eines dienstleistungsspezifischen Qualitätsmanagements über das gesamte Industrial Service Network hinweg. Des Weiteren ist es wichtig, einen

gegenseitigen Zugang zu Wissen und Informationen zu gewährleisten. Hierfür sind Investitionen in Kommunikation und eine vertrauensvolle Partnerschaft maßgebend. Aus einer wissenschaftlichen Perspektive zeigt der Beitrag das Anfangsstadium des Forschungsbereiches auf. Der Artikel gibt Einblicke in die heterogene Struktur und Wirkungsweise von Dienstleistungsnetzwerken in einem industriellen Kontext. Hierbei werden vielfältige Forschungslücken aufgezeigt, wie etwa das Fehlen quantitativer Studien und damit generalisierbarer Erkenntnisse.

Beitrag „Managing Industrial Services Successfully“

Die Forschung zur Service Transition konzentriert sich vornehmlich auf Auswirkungen auf die Firmenperformance. Arbeiten, die sich mit Erfolgsfaktoren der Service Transition und deren Wirkung auseinandersetzen, fehlen dahingegen bislang. Erste qualitative Forschungen identifizieren Prozesse, Strukturen und die Kultur und Philosophie des Unternehmens als zentrale Erfolgsfaktoren im Kontext industrieller Dienstleistungen.

Diese Forschungslücke adressierend verfolgt der Beitrag die Identifikation und Analyse der Wirkung von Erfolgsfaktoren im Rahmen der Service Transition. Auf Basis des Quality-Profitability-Framework werden darüber hinaus die Bedeutung von Effizienz und der Generierung eines Mehrwertes für den Kunden als zentraler Treiber eines erfolgreichen Dienstleistungsgeschäftes in produzierenden Unternehmen untersucht.

Marketingkontrolle und Rollen- und Skripttheorie bilden den konzeptionellen Rahmen für die Formulierung der Hypothesen. Darüber hinaus werden die Ergebnisse einer qualitativen Erhebung (23 h Audiomaterial, 422 Seiten Transkript) zur Formulierung der Hypothesen herangezogen. Auf Grundlage der Literatur und der qualitativen Studie werden zwei Kategorien von Erfolgsfaktoren aufgezeigt: Zum einen werden Instrumente der internen Organisation, wie beispielsweise die Organisation und Prozesse des Dienstleistungsgeschäfts oder das Wissensmanagement, zum anderen Instrumente während des Service Encounter, wie Unterstützungssysteme und Koproduktionsmanagement, identifiziert. In einer quantitativen Befragung unter deutschen produzierenden Unternehmen werden 211 Datensätze generiert, welche in einem Strukturgleichungsmodell (Smart PLS 3.0) zur Analyse der Erfolgswirkung der identifizierten Erfolgsfaktoren genutzt werden.

Die Ergebnisse adressieren eine zentrale Forschungslücke in der aktuellen Forschung zu industriellen Dienstleistungen und der Service Transition, indem die zentrale Bedeutung von Effizienz und der Generierung eines Mehrwertes für den Erfolg des industriellen

Dienstleistungsgeschäftes aufgezeigt wird. Darüber hinaus werden Erfolgsfaktoren des Managements industrieller Dienstleistungen identifiziert und deren Wirkung analysiert. Hierbei wird deutlich, dass mit Ausnahme der Erfassung kundenrelevanter Informationen die Erfolgsfaktoren jeweils entweder Effizienz oder den kundenseitigen Mehrwert beeinflussen. Eine weitere zentrale Erkenntnis kann hinsichtlich der Entstehung eines Lerneffekts mit zunehmender finanzieller Bedeutung des Dienstleistungsgeschäftes generiert werden. Schließlich werden zentrale Erkenntnisse zum Koproduktionsmanagement in einem B2B-Kontext erarbeitet. Diese Erkenntnisse sind für Unternehmen in der Service Transition von zentraler Bedeutung, um entsprechende Strategien zu entwickeln und zu implementieren. Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse die Bedeutung eines dienstleistungsspezifischen Kennzahlensystems auf, um die Wirkung der Erfolgsfaktoren einem Monitoring zu unterziehen.

Beitrag „Understanding and Managing Service Productivity - A Literature Review“

Die produktive Herstellung von Gütern wie auch von Dienstleistungen ist eine zentrale Grundlage für den wirtschaftlichen Erfolg von Unternehmen. Die intensive wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Produktivität von Dienstleistungen verdeutlicht jedoch die Notwendigkeit eines spezifischen Ansatzes zur Definition, Messung und dem Management von Dienstleistungsproduktivität. Dies ist auf die charakteristischen Merkmale von Dienstleistungen zurückzuführen. Diese erschweren eine Übertragung des Produktivitätskonzepts als Relation von Input und Output auf Dienstleistungen. So ist beispielsweise die Abgrenzung und Messung von Input und Output nur schwer möglich. Zudem bedingt die Ko-Produktion neben der Berücksichtigung unternehmensinternen Ressourcen auch die Integration des Kunden als externen Faktor in das Produktivitätsmanagement.

Dieser Beitrag stellt den Status Quo der Forschung zur Dienstleistungsproduktivität dar. Hierzu werden anhand der charakteristischen Merkmale von Dienstleistungen zunächst Anforderungen an ein dienstleistungsspezifisches Produktivitätsverständnis abgeleitet. Darauf aufbauend werden bestehende Definitionen zu Dienstleistungsproduktivität an den Anforderungen gespiegelt und bewertet. Eine strukturierte Literaturrecherche bildet schließlich die Grundlage für einen Überblick zu Determinanten und Operationalisierungen der Dienstleistungsproduktivität in der Forschung.

Der Literaturüberblick verdeutlicht anhand einer Diskussion der vielfältigen Definitionen und Operationalisierungen von Dienstleistungsproduktivität die Notwendigkeit eines dienstleistungsspezifischen Verständnisses von Produktivität als Funktion aus Effizienz, Effektivität und Kapazitätsmanagement. Zudem werden die Herausforderungen für das Produktivitätsmanagement im Kontext von Dienstleistungen herausgestellt. Die konzeptionelle Arbeit identifiziert ferner interne (i.e., Organisations- und Prozessmanagement, Informationstechnologien, Mitarbeiter) und externe (i.e., Kunden, Dritte, Wirtschaftliches Umfeld) Determinanten, welche trotz bestehender Interrelationen bislang meist aus einer isolierten Perspektive betrachtet werden.

Beitrag „Optimizing Service Productivity With Substitutable and Limited Resources“

Die aktuelle Forschung wird den spezifischen Anforderungen zur Messung und dem Umgang mit Dienstleistungsproduktivität als Funktion aus Effizienz, Effektivität und Kapazitätsmanagement nur in Teilen gerecht. Während einige Arbeiten sich auf die Effizienz von Dienstleistungen konzentrieren, stellt der Zielkonflikt zwischen Effizienz und Effektivität einen weiteren Fokus dar. Die Dimension des Kapazitätsmanagements findet dahingegen bislang kaum Berücksichtigung. Unternehmenspraxis und Forschung fordern in diesem Kontext ein Entscheidungssystem, das Dienstleistungsunternehmen im Produktivitätsmanagement unterstützt.

Der Beitrag geht auf diese Forderung ein und entwickelt ein stochastisches Entscheidungsmodell, das die Profitabilität von Dienstleistungen durch ein dienstleistungsspezifisches Produktivitätsmanagement optimiert. Auf Basis der aktuellen Literatur zur Dienstleistungsproduktivität werden drei zentrale Herausforderungen für das Management der Dienstleistungsproduktivität identifiziert: die Auswahl der angemessenen Anzahl und Art der zur Verfügung stehenden limitierten Ressourcen, die Berücksichtigung einer schwankenden Nachfrage in Abhängigkeit von der Qualität und die Berücksichtigung von Substitutionseffekten zwischen Ressourcen.

Diese Herausforderungen adressierend wird ein Optimierungsmodell entwickelt und in fünf Fallstudien hinsichtlich seiner Anwendbarkeit in unterschiedlichen Dienstleistungskontexten überprüft. Hierbei werden Determinanten wie Mitarbeiter, Kunden und Informationstechnologien eingesetzt. Durch simulierte Daten wird darüber hinaus eine Generalisierung der Erkenntnisse erreicht.

Durch die Formulierung und den Nachweis der Funktionalität des Optimierungsmodells in diversen Dienstleistungskontexten wird eine Entscheidungshilfe entwickelt, die es Unternehmen ermöglicht, die optimale Ressourcenauswahl unter Berücksichtigung von Substitutionseffekten und volatiler Nachfrage zu treffen und damit die Profitabilität von Dienstleistungen zu optimieren. Die Ergebnisse zeigen, dass insbesondere die Berücksichtigung von Substitutionseffekten ebenso wie die Annahme einer schwankenden Nachfrage zu signifikanten Profitabilitätssteigerungen führt. Aus einer wissenschaftlichen Perspektive werden dadurch bestehende Modelle um die Berücksichtigung multipler und substituierbarer Ressourcen sowie einer stochastischen Nachfrage erweitert und die Anwendbarkeit in der Praxis verbessert.

2 Abstracts

Beitrag 1

Industrial Service Networks erfolgreich steuern

Jens Hogreve, Mirjam Velleuer

Abstract: Produzierende Unternehmen erweitern im Rahmen der Service Transition zunehmend ihr Geschäftsmodell um hybride Angebote. Die Chancen und Herausforderungen der Service Transition werden ebenso wie die Erfolgsfaktoren des Angebots industrieller Dienstleistungen in Forschung und Praxis bereits intensiv diskutiert. Wenig Beachtung finden hierbei bislang Netzwerke zur Erbringung industrieller Dienstleistungen. Obwohl jüngste Arbeiten sich mit der Konzeptualisierung von Dienstleistungsnetzwerken in einem B2B-Kontext auseinandersetzen, ist die Forschung in Bezug auf das Management von Industrial Service Networks noch nicht weit fortgeschritten. An dieser Lücke setzt der vorliegende Beitrag an. Im Rahmen einer konzeptionellen und empirisch qualitativen Analyse werden Erfolgsfaktoren der Steuerung von Industrial Service Networks aufgezeigt und Implikationen für ihr Management abgeleitet.

Keywords: Service Transition, Industrial Services, Service Network

Published in: Schmalenbachs Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Vol. 69, Sonderheft 15, S. 35-59

Beitrag 2

Managing Industrial Services Successfully

Jens Hogleve, Mirjam Dobmeier

Abstract: Manufacturers extending their existing product portfolio with service offerings often struggle to manage service related quality, capacity, and costs at the same time. Thus, they might be caught in the so-called service paradox. In order to overcome the service paradox it is crucial to develop appropriate business models to successfully deliver product-service-systems in the long run. A promising way to address this challenge is to optimize service productivity. In contrary to the widely discussed productivity concepts in the product domain, productivity in a service context covers both efficiency and effectiveness. Whereas some research did analyze the internal and external antecedents of service productivity in the past, we still need a deeper understanding on how to orchestrate these productivity levers to reach an optimum amount of productivity. Service firms need these insights to effectively and efficiently deliver product-service-systems and to develop appropriate business models and to become profitable on the long run. In order to address this apparent gap in literature, we conduct a qualitative pre-study and a survey among manufacturing firms offering product-service systems. Using structural equation modeling we identify levers of service productivity, key success factors for business model development, as well as insights on how to overcome the service paradox.

Keywords: Servitization, Service Productivity, Solution Business, Industrial Services, Service Performance

Working Paper

Beitrag 3

Understanding and Managing Service Productivity - A Literature Review

Mirjam Dobmeier

Abstract: Managers in service industries aim to achieve high efficiency and high quality at the same time to be profitable. This dual emphasis might lead to a trade-off as a focus on efficiency often results in decreasing service quality and vice versa. Even as this trade-off is generally acknowledged, research on service performance measurement often focuses only on either operational efficiency or service quality. A research stream that deals with the problem of achieving both efficiency and effectiveness is service productivity. This article gives a review on how service productivity is conceptually defined and empirically analyzed. The objective is to get a finer-grained understanding on service productivity, especially on how efficiency and effectiveness are interrelated and which and how antecedents affect service productivity. In doing so, several insights on how to manage service productivity are given and several implications for further research are examined.

Keywords: Service Productivity, Service Performance, Service Efficiency, Service Effectiveness

Published in: Journal of Business Market Management, Vol. 9, Nr. 1, S. 518-540

Beitrag 4

Optimizing Service Productivity With Substitutable and Limited Resources

Jens Hogleve, Alexander Hübner, Mirjam Dobmeier

Abstract: This article develops a model optimizing the productivity of service firms. To increase service productivity, companies need to efficiently determine the resource input necessary to effectively meet customer demand. In so doing, managers face service-specific challenges: They must select the appropriate type and quantity of perishable, limited resources in order to deliver services efficiently; assess the volatility of demand in order to deliver services effectively; and consider the interaction effects of resources in terms of substitution in order to utilize constraint resources optimally. In addressing these challenges, we develop an optimization model that helps managers to select the optimal type and quantity of resources available. We apply our model to several case studies, and then generalize our results by applying our model to simulated data. Ultimately we prove that productivity can be increased significantly if firms optimize resource selection by considering stochastic demand, the effects of substitution among resources, and capacity constraints.

Keywords: Service Productivity, Decision Theory, Stochastic Optimization, Substitution, Resource Selection, Capacity Constraint

Working Paper