

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
1 Einführung.....	1
1.1 Bedeutung und Problemfelder von industriellen Dienstleistungen im deutschen Maschinen- und Anlagenbau	1
1.2 Forschungsfragen und Zielsetzungen der Arbeit.....	8
1.3 Überblick zur industriellen Dienstleistungsforschung.....	11
1.3.1 Allgemeine Dienstleistungsforschung.....	12
1.3.2 Zeitlicher Entwicklungspfad und inhaltliche Schwerpunkte	13
1.3.3 Spezielle Beiträge zur Dienstleistungskompetenz.....	17
1.3.4 Spezielle Beiträge zur Gestaltung industrieller Dienstleistungen	18
1.3.5 Fazit zur industriellen Dienstleistungsforschung	20
1.4 Konzeption der Arbeit	21
2 Definitorische und Theoretische Grundlagen	25
2.1 Definitorische Grundlagen zu industriellen Dienstleistungen	25
2.1.1 Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen allgemein	25
2.1.2 Wesentliche Charakteristika und Funktionen von industriellen Dienstleistungen	28
2.1.3 Typische industrielle Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau.....	35
2.1.4 Definition der industriellen Dienstleistung.....	39
2.2 Theoretische Grundlagen	39
2.2.1 Die Strategische Managementforschung als übergeordneter theoretischer Bezugspunkt	39
2.2.2 Der Ressourcenorientierte Ansatz	41
2.2.3 Wesentliche Annahmen und Begriffe.....	46

2.2.4	Ressourcenarten und Ressourcenkategorien	50
2.2.5	Konzeptionelle Aspekte des Kompetenzbasierten Ansatzes	54
2.2.6	Definition der Dienstleistungskompetenz	56
3	Methodische Grundlagen	59
3.1	Wissenschaftstheoretische Verortung der Arbeit	59
3.2	Vorgehensweise der Untersuchung	62
3.3	Datengrundlage	65
3.4	Methodik der Quantitativen Analyse	69
3.4.1	Aufbau von Strukturgleichungsmodellen	69
3.4.2	Analysemethoden für Strukturgleichungsmodelle	72
3.4.3	Der Schätzalgorithmus von PLS	75
3.4.4	Gütekriterien zur Beurteilung von reflektiven Messmodellen	76
3.4.5	Gütekriterien zur Beurteilung von Strukturmodellen	82
4	Modellentwicklung	87
4.1	Konzeptualisierung und Operationalisierung der Dienstleistungs- kompetenz	87
4.1.1	Dienstleistungsbezogene Informationsabsorptionskompetenz ...	92
4.1.2	Dienstleistungsentwicklungscompetenz	95
4.1.3	Dienstleistungscontrollingkompetenz	99
4.1.4	Externe Dienstleistungsdurchsetzungskompetenz	103
4.1.5	Interne Dienstleistungsdurchsetzungskompetenz	106
4.1.6	Dienstleistungsbezogene Mitarbeiterführungskompetenz	108
4.1.7	Diskriminanzvalidität der Messmodelle	110
4.2	Konzeptualisierung und Operationalisierung der Gestaltungsmerkmale industrieller Dienstleistungen	111
4.2.1	Innovativität des Dienstleistungsangebots	112
4.2.2	Kundenorientierung der Dienstleistungsprozesse	115
4.2.3	Individualität des Dienstleistungsangebots	118
4.2.4	Breite des Dienstleistungsangebots	119
4.2.5	Diskriminanzvalidität der Messmodelle	121

4.3	Konzeptualisierung und Operationalisierung des Dienstleistungserfolgs	122
4.4	Das Gesamtmodell im Überblick	125
5	Hypothesenformulierung und -überprüfung.....	127
5.1	Hypothesen zu den Einflüssen der Handlungspotenziale der Dienstleistungskompetenz auf die Gestaltungsmerkmale industrieller Dienstleistungen	128
5.1.1	Hypothesen zur Innovativität des Dienstleistungsangebots	128
5.1.2	Hypothesen zur Kundenorientierung der Dienstleistungsprozesse	131
5.1.3	Hypothesen zur Individualität des Dienstleistungsangebots	134
5.1.4	Hypothesen zur Breite des Dienstleistungsangebots	136
5.2	Hypothesen zu den Einflüssen der Gestaltungsmerkmale industrieller Dienstleistungen auf den Dienstleistungserfolg	139
5.2.1	Hypothesen zum Markterfolg	139
5.2.2	Hypothesen zur Profitabilität	141
5.3	Modellanalyse	143
5.3.1	Prüfung der Hypothesen zu den Einflüssen der Handlungspotenziale der Dienstleistungskompetenz auf die Gestaltungsmerkmale industrieller Dienstleistungen.....	143
5.3.2	Zusammenfassung der Ergebnisse	150
5.3.3	Prüfung der Hypothesen zu den Einflüssen der Gestaltungsmerkmale industrieller Dienstleistungen auf den Dienstleistungserfolg	153
5.3.4	Zusammenfassung der Ergebnisse	157
6	Entwicklungsstand des industriellen Dienstleistungsgeschäfts im Maschinen- und Anlagenbau.....	159
6.1	Organisation des industriellen Dienstleistungsgeschäfts	159
6.2	Investitionen, Umsatz und Profitabilität	161
6.3	Gestaltung der industriellen Dienstleistungen	165

6.3.1	Zusammensetzung des Dienstleistungsangebots	165
6.3.2	Innovativität des Dienstleistungsangebots.....	168
6.3.3	Kundenorientierung der Dienstleistungsprozesse und Individualität des Angebots	170
6.4	Barrieren beim Ausbau des Dienstleistungsgeschäfts	172
6.5	Entwicklungsstand bezüglich Dienstleistungskompetenz	173
6.5.1	Dienstleistungsbezogene Informationsabsorptionskompetenz .	173
6.5.2	Dienstleistungsentwicklungskompetenz	175
6.5.3	Dienstleistungscontrollingkompetenz	176
6.5.4	Externe Dienstleistungsdurchsetzungskompetenz.....	177
6.5.5	Interne Dienstleistungsdurchsetzungskompetenz	178
6.5.6	Dienstleistungsbezogene Mitarbeiterführungskompetenz.....	179
6.6	Zusammenfassung der Ergebnisse und Fazit.....	180
7	Schlussbetrachtung	183
7.1	Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse der Untersuchung	183
7.2	Wissenschaftliche Bewertung und Ansatzpunkte für weitere Forschungsarbeiten	188
7.3	Implikationen für die Unternehmenspraxis	190
	Literaturverzeichnis	195