

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort des Herausgebers	V
Vorwort.....	VII
Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1 Komplexität als Problemstellung in Dienstleistungsunternehmen.....	1
1.1 Komplexität als betriebswirtschaftliches Phänomen.....	1
1.2 Spezifizierung des Begriffs der Komplexität.....	4
1.2.1 Problematik einer Definition von Komplexität.....	4
1.2.2 Konstitutive Merkmale der Komplexität	6
1.2.3 Bezugsobjekte der Komplexität.....	10
1.2.4 Erscheinungsformen der Komplexität	14
1.2.4.1 Objektive Formen der Komplexität in Unternehmen	16
1.2.4.2 Subjektive Komplexität	22
1.2.5 Wirkungen der Komplexität	24
1.3 Dienstleistungsspezifische Betrachtung der Komplexität.....	27
1.3.1 Eigenschaften von Dienstleistungen und Komplexität	27
1.3.2 Definition: Komplexität in Dienstleistungs- unternehmen	30
1.4 Defizite der betriebswirtschaftlichen Literatur zum Umgang mit Komplexität	31
1.5 Ziele und Forschungsfragen der Arbeit.....	35
1.6 Gang der Untersuchung	37

2	Stand der Forschung zu Komplexität und ihren Wirkungen in Dienstleistungsunternehmen	41
2.1	Vorgehensweise	41
2.2	Stand der Forschung zur Komplexität in Unternehmen	41
2.2.1	Publikationen zu Komplexität bei Dienstleistungen	42
2.2.2	Publikationen zu Komplexität und Komplexitätsmanagement in allgemeinem betriebswirtschaftlichem Zusammenhang	49
2.2.3	Ansätze zur Messung von Komplexität	56
2.3	Behandlung von Komplexitätskosten in der Literatur	58
2.3.1	Konzeptionell ausgerichtete Publikationen zu Komplexitätskosten	60
2.3.2	Methodisch ausgerichtete Publikationen zu Komplexitätskosten	63
2.4	Behandlung von Komplexitätsnutzen in der Literatur	69
2.4.1	Publikationen mit konzeptionellen Überlegungen zu Komplexitätsnutzen	69
2.4.2	Empirische Studien zu Komplexitätsnutzen	72
2.4.3	Methodenvorschläge zur Quantifizierung und Messung von Komplexitätsnutzen	75
2.5	Fazit aus dem Literaturüberblick	77
3	Konzeptioneller Bezugsrahmen der Komplexität und ihrer Wirkungen in Dienstleistungsunternehmen	79
3.1	Vorgehensweise	79
3.2	Das System „Dienstleistungsanbieter“ als Bezugsobjekt der Komplexität	81
3.3	Erscheinungsformen und Ausprägungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen	90
3.3.1	Komplexität der Ergebnisdimension in Dienstleistungsunternehmen (Ergebniskomplexität)	93
3.3.1.1	Leistungsprogrammkomplexität	93
3.3.1.2	Dienstleistungskomplexität	94
3.3.1.3	Kundenstrukturkomplexität	96
3.3.2	Komplexität der Prozessdimension in Dienstleistungsunternehmen (Prozesskomplexität)	98

3.3.2.1	Komplexität der Leistungs-, Support- und Kundenprozesse	98
3.3.2.2	Aufgabenkomplexität	104
3.3.2.3	Komplexität des externen Faktors	109
3.3.3	Komplexität der Potenzialdimension in Dienstleistungsunternehmen (Potenzialkomplexität).....	112
3.3.3.1	Mitarbeiterkomplexität	113
3.3.3.2	Standort- und Filialkomplexität	115
3.3.3.3	Materialkomplexität.....	117
3.3.3.4	Technologische Komplexität	118
3.3.4	Interdependenzen zwischen den Komplexitätsformen der Potenzial-, Prozess- und Ergebnisdimension von Dienstleistungsunternehmen	120
3.4	Kostenwirkungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen	125
3.4.1	Definition: Der Begriff der Komplexitätskosten in Dienstleistungsunternehmen	126
3.4.2	Kategorisierung von Kostenarten der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen	129
3.4.3	Zusammenhänge zwischen Komplexitätsformen und Komplexitätskostenarten.....	138
3.5	Nutzenwirkungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen	141
3.5.1	Definition: Der Begriff des Komplexitätsnutzens in Dienstleistungsunternehmen	141
3.5.2	Kategorisierung des Komplexitätsnutzens in Dienstleistungsunternehmen	144
3.5.2.1	Unternehmensbezogene Ziele und Komplexitätsnutzen	146
3.5.2.2	Kundenbezogene Ziele und Komplexitätsnutzen	148
3.5.3	Zusammenhänge zwischen Komplexitätsformen und Komplexitätsnutzen	152
3.6	Zusammenfassende Darstellung des Bezugsrahmens der Komplexität und ihrer Kosten- und Nutzenwirkungen in Dienstleistungsunternehmen	154

4	Analytic Network Process als Instrument zur Analyse von Komplexität und ihren Kosten- und Nutzenwirkungen in Dienstleistungsunternehmen.....	157
4.1	Vorgehensweise	157
4.2	Konzeptionelle Grundlagen des Analytic Network Process	157
4.3	Methodische Grundlagen des Analytic Network Process	161
4.3.1	Annahmen des Analytic Network Process.....	161
4.3.2	Vorgehensweise des Analytic Network Process und des Supermatrix-Ansatzes.....	164
4.3.3	Interpretation der ANP-Ergebnisse.....	179
4.4	Eignung des Analytic Network Process zur Analyse von Komplexitätswirkungen in Dienstleistungsunternehmen.....	182
4.5	Aufbau eines Komplexitätsbewertungsmodells auf Basis des ANP	186
5	Empirische Anwendung des Komplexitätsbewertungsmodells.....	191
5.1	Vorgehensweise	191
5.2	Erhebungskonzeption und Design der Untersuchung	191
5.2.1	Auswahl der Unternehmen und befragten Personen	191
5.2.2	Anpassung des ANP-Modells für die Untersuchung	192
5.2.3	Aufbau und Durchführung der Befragung	196
5.3	Resultate der empirischen Anwendung des Komplexitätsbewertungsmodells.....	199
5.3.1	Betrachtung der Konsistenzwerte und der Paarvergleichsurteile.....	200
5.3.1.1	Analyse der Konsistenzwerte.....	201
5.3.1.2	Analyse der Paarvergleichsurteile.....	202
5.3.2	Einfluss der Komplexitätsausprägungen auf die Höhe der Komplexität	207
5.3.3	Gegenseitige Einflüsse der betrachteten Komplexitätsformen	213
5.3.4	Kostenwirkungen der Komplexität.....	215
5.3.4.1	Kostenwirkungen verschiedener Komplexitätsformen	215
5.3.4.2	Lokale Bedeutung der Komplexitätskostenarten in Bezug auf die Komplexitätsformen	221

5.3.5	Nutzenwirkungen der Komplexität	226
5.3.5.1	Direkte Nutzenwirkungen der Komplexitätsformen	226
5.3.5.2	Indirekte Nutzenwirkungen der Komplexität	232
5.3.5.3	Lokale Bedeutung der unternehmens- bezogenen Nutzenkategorien in Bezug auf die Komplexitätsformen	237
5.3.6	Relative Bedeutung der Komplexitätsformen und -ausprägungen sowie der Kostenarten und Nutzenkategorien	242
5.3.6.1	Relative Bedeutung der Komplexitätsformen unter Kosten- und Nutzenaspekten	242
5.3.6.2	Relative Bedeutung der Komplexitätskosten	244
5.3.6.3	Relative Bedeutung der Nutzenkategorien	246
5.3.6.4	Aggregierte relative Bedeutung der Komplexi- tätsausprägungen unter Berücksichtigung der Kosten- und Nutzenwirkungen	248
5.3.6.5	Sensitivitätsanalysen zu den relativen aggregierten Bedeutungen der Komplexitätsausprägungen	259
5.4	Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse und kritische Würdigung der Vorgehensweise	260
6	Implikationen für Praxis und Wissenschaft	269
6.1	Implikationen für das Komplexitätsmanagement	269
6.1.1	Komplexitätsgestaltung als Aufgabe des strategischen Managements	269
6.1.2	Analysephase des Komplexitätsmanagements	272
6.1.2.1	Inhaltliche Gestaltungsparameter bei der Strukturierung der Problemstellung	273
6.1.2.2	Methodische Gestaltungsparameter bei der Durchführung der Datenerhebung	276
6.1.2.3	Aufbereitung der Ergebnisse	280
6.1.3	Planungsphase des Komplexitätsmanagements	282
6.1.3.1	Festlegung von Zielen für das Komplexitätsmanagement	283
6.1.3.2	Strategische Optionen des Komplexitätsmanagements	284
6.1.3.3	Auswahl von Maßnahmen des Komplexitätsmanagements	286

6.1.4	Umsetzungsphase des Komplexitätsmanagements	288
6.1.5	Kontrollphase des Komplexitätsmanagements	291
6.2	Implikationen für die wissenschaftliche Forschung.....	294
6.2.1	Konzeptioneller Forschungsbedarf	294
6.2.2	Methodischer Forschungsbedarf	296
6.2.3	Empirischer Forschungsbedarf	299
6.3	Fazit	300
	Literaturverzeichnis	303
	Anhang.....	329