

# **“Ein Beitrag zur systematischen Entwicklung produktorientierter Dienstleistungen”**

**vorgelegt von**

**Dipl.-Wirt.-Ing. Andreas Emmrich**

## **Zusammenfassung**

Die Internationalisierung des Wettbewerbs stellt insbesondere industrielle Sachgüterhersteller vor die Herausforderung, sich den kontinuierlich auftretenden Umweltveränderungen flexibel anpassen zu können. Eine Möglichkeit, diese geforderte Reagibilität zu erhöhen, besteht in der Differenzierung des unternehmensseitig angebotenen Leistungsspektrums. Allerdings wird die Wettbewerbsdifferenzierung mittels monetärer und nichtmonetärer Faktoren, wie beispielsweise Produkteigenschaften, Qualität und Kundenbindung zunehmend schwieriger. Wettbewerbsvorteile lassen sich jedoch durch ein Dienstleistungsangebot im Umfeld produzierter Erzeugnisse erzielen. Dies gilt bei vernetzter Produktion nicht nur für den Endproduktshersteller, sondern in Abhängigkeit der gewählten Fokussierung insbesondere auch für Unternehmen aus vor- und nachgelagerten Wertschöpfungsstufen. Zur systematischen Entwicklung eines solchen Dienstleistungsangebots für die betriebliche Praxis sind zwei relevante Aspekte zu berücksichtigen: zum Einen ist zu bestimmen, welche Dienstleistungen in die bestehende Aufbau- und Ablauforganisation integriert werden können; zum Anderen ist dieses Vorgehen als Ablauffolge von Vorgängen zu beschreiben. Unterschiedliche Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Dienstleistungen sind durch Analogiebildung aus anderen Fachdisziplinen bereits hergeleitet worden. Ansätze, die auf einzelne Transformationsprozesse einer vorliegenden Produktstruktur fokussieren, sind bislang noch nicht verfolgt worden. Darüber hinaus ist eine Systematisierung dieser Transformationsprozesse als Handlungsrahmen zur Ableitung von produktorientierten Dienstleistungen in keinem ausreichenden Maße vorhanden. Daher wird in der vorliegenden Arbeit eine Methode erarbeitet, um Dienstleistungen ausgehend von einer unternehmensindividuellen Ausgangssituation auf dem geforderten Detaillierungsniveau für ein betrachtetes Produkt entwickeln zu können. Hierzu wird als ein Bestandteil der Methode zunächst ein Modell abgeleitet, das alle relevanten Objekte einer zu entwickelnden Dienstleistung enthält. Als zweiter Bestandteil der Methode werden in der vorliegenden Arbeit Referenzprozesse inhaltlich anhand des zuvor konstruierten Bezugsrahmens erarbeitet. Abschließend wird der Ablauf zur Entwicklung produktorientierter Dienstleistung für die betriebliche Praxis systematisch beschrieben.