

## Vorwort zur Teilkonferenz

# **Integration von Produkten und Dienstleistungen – Hybride Wertschöpfung**

Jörg Becker<sup>1</sup>, Helmut Krömer<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Westfälische Wilhelms-Universität Münster  
European Research Center for Information Systems (ERCIS)  
Leonardo-Campus 3  
48149 Münster  
becker@ercis.de

<sup>2</sup>Technische Universität München  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik  
Boltzmannstr. 3  
85748 Garching b. München  
krcmar@in.tum.de

Hybride Leistungsbündel, die Sach- und Dienstleistungen zu einer auf die Kundenanforderungen zugeschnittenen Problemlösung integrieren, gewinnen zunehmend an Bedeutung. Einerseits verlangen sowohl Konsumenten als auch industrielle Abnehmer zunehmend nach individuellen Komplettlösungen und weniger nach einzelnen standardisierten Sach- oder Dienstleistungen. Andererseits ergänzen produzierende Unternehmen ihr Sachleistungsangebot gezielt um Dienstleistungen mit der Absicht, Marktanteile zu verteidigen bzw. auszubauen. Hybride Leistungsbündel treten in allen Phasen des Sachleistungslebenszyklus als eine Ergänzung von Dienstleistungen auf, z. B. Beratung und Finanzierung in der Vorkaufphase, Instandhaltung und Telefon-Hotline in der Nutzungsphase oder Recycling in der Nachnutzungsphase.

In der jüngeren Vergangenheit durchgeführte empirische Untersuchungen zur Integration von Sach- und Dienstleistungen bestätigen ihre wachsende Bedeutung. Beispielsweise erzielten 35% der 1.663 durch Lay, Kirner und Jäger (2007) befragten Industriefirmen Umsätze mit innovativen Dienstleistungen, die in den vergangenen 3 Jahren eingeführt wurden. Aktuell beschäftigt sich darüber hinaus eine Vielzahl von Forschungsprojekten mit den verschiedenen Facetten der Integration von Produktion und Dienstleistung. Vor dem Hintergrund dieser Projekte sind ebenfalls zahlreiche der hier veröffentlichten Beiträge entstanden.

Aufbauend auf eine grundlegende Diskussion von Definitionsansätzen untersucht GERTRUD SCHMITZ in ihrem Beitrag Merkmale und Komponenten sowie den wahrgenommenen Wert hybrider Produkte. Letzterer wird durch eine Strukturierung in Nutzen- und Kostenkomponenten konzeptionalisiert. ROBERT MAI, STEFAN

WÜNSCHMANN UND KATJA WITTIG ermitteln anschließend am Beispiel eines um produktbegleitende Dienstleistungen ergänzten Notebooks dessen wahrgenommenen Nutzen. Darauf aufbauend wird in einer zweiten Stufe eine Preis-Nutzen-Funktion abgeleitet, die Zahlungsbereitschaften für beliebige Produktkonfigurationen abbildet. Nachfolgend zeigen MICHAEL NIPPA UND DOREEN WIENHOLD, dass eine strategische Neuausrichtung vom Produkt- zum umfassenden Lösungsanbieter neben einer Vielzahl von Veränderungen auch Konsequenzen für die Gestaltung von Vergütungssystemen im Vertrieb hat. Sie diskutieren sich ergebende Problembereiche und betonen Teamleistung und Langfristigkeit als zu berücksichtigende Sachverhalte. Durch die Integration von materiellen und immateriellen Bestandteilen zu hybriden Leistungsbündeln eröffnen sich darüber hinaus für das Lebenszyklusmanagement neue Problemfelder, die durch NADINE BLINN, MARKUS NÜTTGENS, MICHAEL SCHLICKER, OLIVER THOMAS UND PHILIPP WALTER adressiert werden. Diese entwickeln in ihrem Beitrag ein Lebenszyklusmodell für hybride Produkte und wenden dieses auf einen konkreten Fall des Maschinen- und Anlagenbaus an. Für die hybride Leistungserstellung werden häufig Kompetenzen von verschiedenen Partnern in Wertschöpfungsnetzen gebündelt. Wesentlicher Erfolgsfaktor für die hybride Wertschöpfung ist daher z. B. auch gegenseitiges Vertrauen der Partner, wie der Beitrag von HANS-MARTIN LÖNNGREN, HARALD KOLBE UND CHRISTOPH ROSENKRANZ mit Hilfe einer explorativen Studie belegt. Abschließend schlagen DANIEL BEVERUNGEN, UWE KAISER, RALF KNACKSTEDT, ROBIN KRINGS UND ARMIN STEIN in ihrem Beitrag die konfigurative Referenzmodellierung vor, um die gemeinsame Leistungserstellung in hybriden Wertschöpfungsnetzen effizient zu gestalten. Am Beispiel der „Störfallbeseitigung“ zeigen sie, wie geeignete Konfigurationsparameter für Referenzmodelle identifiziert und individuelle Prozesssichten für die Netzwerkpartner bereitgestellt werden können.

Wir möchten uns bei allen Autoren sämtlicher eingereicherter Beiträge herzlich bedanken. Sie haben uns in die angenehme Lage versetzt, aus insgesamt 14 interessanten Einreichungen für unsere Teilkonferenz „Integration von Produktion und Dienstleistung – Hybride Wertschöpfung“ die besten sechs auswählen zu können. Ein großer Dank gilt auch allen Organisatoren der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik 2008, die zum Gelingen der Teilkonferenz maßgeblich beigetragen haben. Darüber hinaus möchten wir die Gutachter des Programmkomitees Prof. Dr. Dr. h.c. Klaus Backhaus, Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau, Prof. Dr. Roland Holten, Dr. Ralf Knackstedt, Prof. Dr.-Ing. Herbert Kopfer, Dr. Jan Marco Leimeister, Prof. Dr. Peter Loos, Prof. Dr. Kathrin Möslein, Prof. Dr. Markus Nüttgens, Prof. Dr. Andreas Oberweis, Prof. Dr. Hubert Österle, Prof. Dr. Martin Reckenfelderbäumer, Prof. Dr. Prof. h.c. Dr. h.c. Ralf Reichwald, Prof. Dr. Bernd Scholz-Reiter, Prof. Dr. Günther Schuh, Prof. Dr. Dieter Spath, Prof. Dr. Markus Voeth und Prof. Dr. Stephan Zelewski besonders würdigen, die durch ihre kritische Prüfung und wertvollen inhaltlichen Anregungen die Qualität der eingereichten Beiträge zusätzlich steigern konnten.

Münster und München, im Dezember 2007

Jörg Becker  
Helmut Krcmar