



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVI
Zusammenfassung.....	XXI
Executive Summary	XXIII

1 Einleitung	1
1.1 Relevanz eines lebenszyklusorientierten Portfolioansatzes für Value-Added Services im E-Carsharing	1
1.2 Problemstellung und Forschungsbedarf bei der Anwendung von Portfoliomodellen auf Value-Added Services	7
1.3 Forschungsfragen und Zielstellung der Arbeit	16
1.4 Aufbau der Arbeit	19
2 Theoretische und konzeptionelle Grundlagen.....	22
2.1 Dienstleistungen als theoretischer Rahmen für Value-Added Services	23
2.1.1 Begriffsdefinition	23
2.1.2 Erscheinungsformen	26
2.2 Value-Added Services als angebotsbezogene Erscheinungsform von Dienstleistungen.....	33
2.2.1 Begriffsherkunft, -verwendung und -abgrenzung.....	33
2.2.2 Klassifikationsansätze für Value-Added Services	38
2.2.2.1 Klassifikation nach Art der Leistung	38
2.2.2.2 Klassifikation nach kundenseitiger Erwartungshaltung.....	39
2.2.2.3 Klassifikationsansätze aus der Kundenzufriedenheitsforschung	43
2.2.3 Kano-Modell als Klassifikationsansatz für Value-Added Services.....	44



2.3	Lebenszykluskonzepte	49
2.3.1	Produktlebenszyklus	49
2.3.2	Technologielebenszyklus	55
2.3.3	Dienstleistungslebenszyklus	59
2.3.4	Lebenszyklusverständnis von Value-Added Services	66
2.3.4.1	Lebenszyklus von Qualitätsattributen nach Gale (1994)	66
2.3.4.2	Lebenszyklus von Value-Added Services.....	66
2.3.4.3	Lebenszyklus von „attractive quality“ (Kano-Kategorien)	67
2.4	Portfoliokonzepte.....	70
2.4.1	Herkunft, Grundgedanke und Aufbau von Portfoliokonzepten.....	70
2.4.2	Absatzmarktorientierte Portfoliokonzepte	74
2.4.3	Ressourcenorientierte Portfoliokonzepte	81
2.4.4	Kritik am Portfolioansatz und Abgrenzung des Portfoliomanagements.....	84
2.4.5	Portfoliomanagement als Prozessauffassung.....	87
2.5	Definitionsansatz und Implikationen für ein lebenszyklusorientiertes Portfoliomanagement von Value-Added Services.....	89
2.6	Anwendungsbeispiel E-Carsharing.....	91
2.6.1	Formen, Funktionsweise und Einordnung des Carsharing	91
2.6.2	Entwicklung und Besonderheiten von E-Carsharing.....	98
3	Entwicklung eines lebenszyklusorientierten Portfoliomodells für Value-Added Services.....	104
3.1	Bestimmung der Zielgruppe, Primärleistung und Strategieweissung als Grundlage für die Erstellung des Value-Added Service-Portfolios	104
3.2	Vorgehensweise bei der Erstellung von Portfolios als Orientierung für die Modellentwicklung	106
3.3	Identifikation von Value-Added Services.....	107
3.4	Bestimmung eines geeigneten Planungshorizontes	109
3.5	Herleitung und Ausprägungen der externen Markt-/Kundendimension.....	112
3.5.1	Kundenzufriedenheit vs. (Netto-)Kundennutzen	113
3.5.2	Externe Markt-/Kundendimension: Zusatznutzen-Potenzial	119
3.5.3	Anordnung der Dimensionsausprägungen	120



3.6	Herleitung und Komponenten der internen Unternehmensdimension	123
3.6.1	Kosten- und Umsatzerwartungen als Dimensionskomponenten	123
3.6.2	Szenariobasierter Ansatz zur Beurteilung von Entwicklungen	125
3.6.3	Interne Unternehmensdimension: Umsatz-/Kosten-Erwartung-Relation ..	129
3.7	„Zusatznutzen-Potenzial Umsatzerwartung-Kostenerwartung-Relation Matrix“	133
3.8	Entwicklung einer Bewertungsheuristik zur zukunftsorientierten Portfolioanalyse von Value-Added Services	135
3.9	Herleitung von Strategieempfehlungen	138
3.9.1	Strategieempfehlung: „Bereitstellung unabdingbar“	140
3.9.2	Strategieempfehlung: „Vermeidung“	141
3.9.3	Strategieempfehlung: „Bereitstellung empfehlenswert“	142
3.9.4	Strategieempfehlung: „Beobachtung“	143
3.10	Vorgehensweise zur Erstellung des lebenszyklusorientierten Portfoliomodells für Value-Added Services	145
3.11	Integration des lebenszyklusorientierten Portfoliomodells in einen Portfoliomanagement-Prozess	147
4	Empirische Untersuchung am Beispiel E-Carsharing	152
4.1	Auswahl und Begründung des Untersuchungsdesigns	152
4.2	Identifikation und planungshorizontorientierte Selektion von Value-Added Services für E-Carsharing	155
4.2.1	Experteninterviews	156
4.2.1.1	Vorbereitung und Durchführung	157
4.2.1.2	Datenanalyse und Ergebnisse	160
4.2.1.3	Kognitiver Pretest und Notwendigkeit einer selektierenden Vorstudie	163
4.2.2	Vorstudie	165
4.2.2.1	Vorbereitung und Durchführung	165
4.2.2.2	Datenanalyse und Ergebnisse	168
4.3	Zweistufige Expertenbefragung als Untersuchungsmethodik	171
4.3.1	Grundzüge und Merkmale von Delphi-Befragungen	172
4.3.2	Anwendungsmöglichkeiten und Varianten von Delphi-Befragungen	174
4.3.3	Ablauf einer klassischen Delphi-Befragung und Modifikation für die vorliegende Arbeit	176



4.4	Modellanwendung anhand der ersten Befragungsstufe	178
4.4.1	Operationalisierung der Dimensionsausprägungen	178
4.4.2	Erhebungsvorbereitung und -durchführung	181
4.4.3	Beschreibung und Analyse der Erhebungsergebnisse	185
4.4.4	Anwendung der Bewertungsheuristik und Implementierung der empirischen Ergebnisse in das entwickelte Portfoliomodell	189
4.4.5	Prüfung weiterer Runden nach dem Vorbild von Delphi-Befragungen	191
4.4.5.1	Kritische Diskussion des Konsensgedankens als Ziel von Delphi-Befragungen	191
4.4.5.2	Unzweckmäßigkeit von Abbruchkriterien und Beibehaltung der Delphi- Deklaration	193
4.5	Modellüberprüfung anhand der zweiten Befragungsstufe	195
4.5.1	Operationalisierung von Strategieempfehlungen	195
4.5.2	Erhebungsvorbereitung und -durchführung	196
4.5.3	Beschreibung, Analyse und Interpretation der Erhebungsergebnisse	198
4.5.3.1	Zusammensetzung der Expertengruppe	198
4.5.3.2	Auswertung nach Häufigkeiten und Test von Anteilswerten	201
4.5.4	Modellanpassung auf Basis der Erhebungsergebnisse	206
4.5.5	Prüfung weiterer Runden nach dem Vorbild von Delphi-Befragungen	210
4.6	Gütekriterien- und Ergebnisdiskussion	212
4.6.1	Objektivität	212
4.6.2	Reliabilität	213
4.6.3	Validität	222
4.6.4	Ergebnisdiskussion im Lichte bisheriger Forschungsbeiträge	226
4.7	Umsetzungsplanung und Steuerung des Value-Added Service-Portfolios als operative Schritte im lebenszyklusorientierten Portfoliomanagement-Prozess am Beispiel E-Carsharing	227
4.7.1	Exemplarische Überführung der E-Carsharing-Value-Added Services in eine Roadmap	227
4.7.2	Exemplarische Beschreibung von Handlungsbedarfen zur Steuerung des Value-Added Service-Portfolios	230
5	Schlussbetrachtungen und Ausblick	232
5.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse	232
5.2	Implikationen für Wissenschaft und Unternehmenspraxis	235
5.3	Limitationen und Forschungsausblick	237



Anhang.....	241
Anhang A: Ergebnisübersicht der Literaturrecherche	242
Anhang B: Leitfaden zu den Experteninterviews	244
Anhang C: Kodierschema zur Auswertung der Experteninterviews (Auszug)	246
Anhang D: Ergebnisse der Interviews zu allgemeinen Fragen	248
Anhang E: Fragebogen für die Vorstudie	250
Anhang F: Ergebnisse der Vorstudie	253
Anhang G: Fragebogen für die erste Befragungsstufe	254
Anhang H: Ergebnisse der erste Befragungsstufe	259
Anhang I: Fragebogen für die zweite Befragungsstufe	265
Anhang J: Abweichungen zwischen postulierten und empirischen Strategieempfehlungen	275
Anhang K: Übersicht zu berechneten Übereinstimmungsmaßen	278
Literaturverzeichnis	279
Internetquellen.....	332