

Bruh03, S. 13; Schn03, S. 118; StJa03, S. 3]. Generell kann allerdings vorab festgehalten werden, dass eine deckungsgleiche Übertragung von Produktmanagementkonzepten aus dem Konsum- und Industriegüterbereich in den Versicherungsbereich vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Marktgegebenheiten weder zweckmäßig ist noch möglich erscheint [vgl. Brzo01, S. 3; FiSc95, S. 158].

Die Zielsetzung dieser Arbeit besteht dementsprechend in der Adaption einer geeigneten Vorgehensweise zum Entwickeln von Versicherungsprodukten, die den Spezifika der Versicherungswirtschaft gerecht wird. Um das Potenzial der IuK-Technologien auszunutzen, werden Unterstützungsmöglichkeiten der adaptierten Vorgehensweise durch diese Technologien untersucht.

1.2 Forschungsmethodik und Aufbau der Arbeit

Der Arbeit liegt eine angewandte Forschungsmethodik zu Grunde, die insbesondere auf die praktische Anwendbarkeit der Erkenntnisse der Forschungstätigkeit abzielt. Der angestrebte Erkenntnisgewinn wird in dieser Arbeit mit dem theoretisch-deduktiven Vorgehen verfolgt, das ausgehend von theoretischen Überlegungen Vorschläge für die Gestaltung des Service Engineering in Versicherungsunternehmen ableitet [vgl. Schw00, S. 66-71]. Dabei werden zur Bearbeitung der Themenstellung interdisziplinäre Theorien sowohl aus der Betriebswirtschaft mit dem Fokus auf die Versicherungsbetriebslehre und dem Dienstleistungsmanagement als auch aus der Wirtschaftsinformatik und der Ingenieurwissenschaft integriert. Die theoriegeleiteten Vorschläge werden – soweit möglich – mit Beispielen aus der Praxis überprüft, wobei die Prüfung der Vorschläge mit Beispielen immer nur zu einer Falsifizierung, nicht aber zu einer abschließenden Verifizierung führt, so dass die erarbeiteten Vorschläge nur vorläufig gelten [vgl. Chmi94, S. 102; Popp89, S. 8]. Bei der Dienstleistungsthematik wird eine konstruktivistische Herangehensweise gewählt, die von der prinzipiellen Gestaltbarkeit von Dienstleistungen ausgeht. Nicht die zufallsgesteuerte Entwicklung, sondern ein systematisches, methodisches Vorgehen zum Erreichen bestimmter Ziele ist das Paradigma dieser Sichtweise [vgl. FäOp03, S. 104].

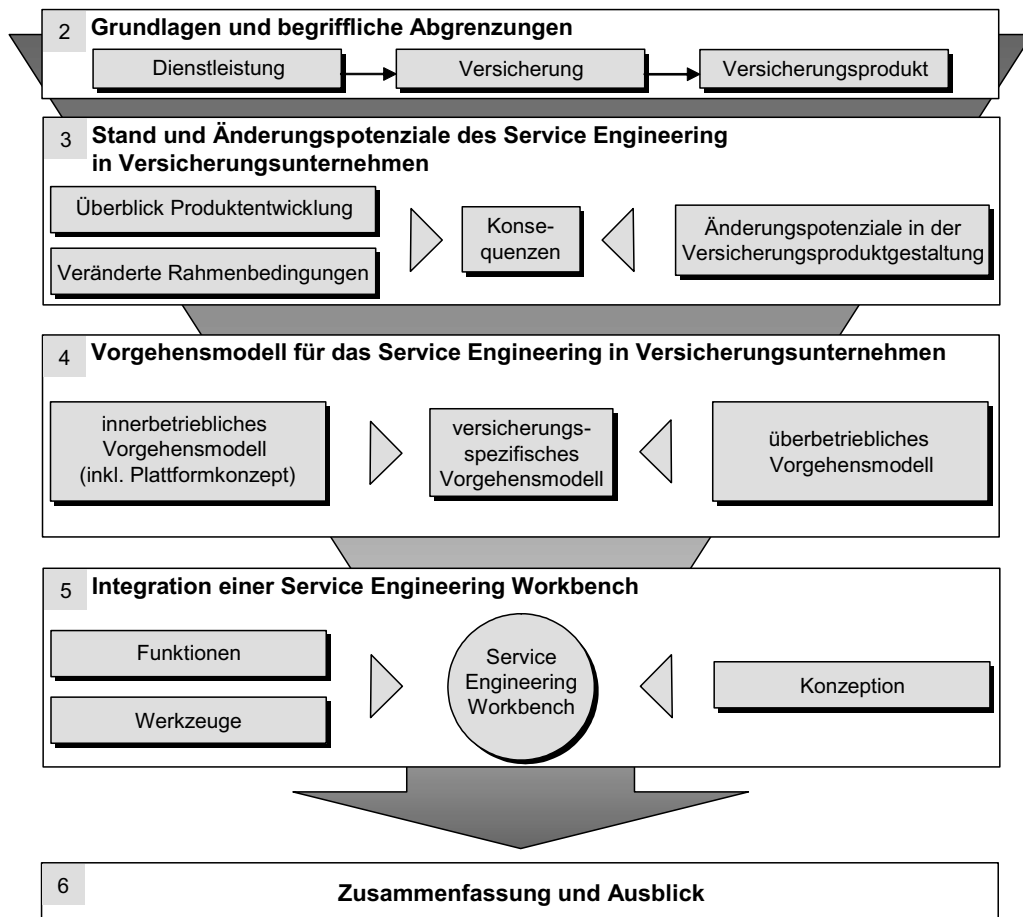


Abb. 1.2/1: Aufbau der Arbeit (ohne Einleitung)

Aus der Problemstellung, Zielsetzung und Forschungsmethodik ergibt sich der Gang der Untersuchung, der sich in fünf Kapiteln vollzieht (vgl. Abbildung 1.2/1). Im zweiten Kapitel wird das für die Arbeit erforderliche Grundverständnis geschaffen. Dazu werden die Begriffe „Dienstleistung“ und „Versicherung“ sowie die Charakteristika eines Versicherungsproduktes expliziert. Insbesondere wird in diesem Kapitel auch eine Einordnung der Forschungsdisziplin des Service Engineering vorgenommen. Das dritte Kapitel widmet sich dem Stand und den Änderungspotenzialen des Service Engineering in Versicherungsunternehmen. Dabei werden nach einem Erarbeiten des aktuellen Stands in der Versicherungsproduktentwicklung die veränderten Rahmenbedingungen für die Versicherungswirtschaft sowie die Änderungspotenziale in der Gestaltung des Versicherungsproduktes aufgezeigt. Auf dieser Basis werden die Konsequenzen für die Versicherungsunternehmen abgeleitet.

Die weiteren Schwerpunkte in den Kapiteln vier und fünf – die sich als Handlungsbedarf aus den dargestellten Konsequenzen ergeben – liegen in der Adaption eines Vorgehensmodells für das Service Engineering sowie in der Integration einer Service Engineering Workbench zum Unterstützen der in dem Entwicklungsprozess anfallenden Aufgaben. Die Adaption des Vorgehensmodells wird in zwei Schritten vorgenommen. Nach einer innerbetrieblichen Betrachtung wird der Fokus auf eine überbetriebliche Sichtweise ausge-

weitert. Eine Systematisierung der in den einzelnen Phasen dieses Prozesses vom Produktentwickler zu übernehmenden Funktionen dient als Grundlage, um die Unterstützungsmöglichkeiten durch IuK-Technologien aufzuzeigen. Auf Grundlage dieser Analyse werden Überlegungen zur Konzeption einer Service Engineering Workbench vorgenommen. Abschließend werden die erarbeiteten Ergebnisse zusammengefasst und es wird ein Ausblick auf weitere Forschungsfragen gegeben.

2 Grundlagen und begriffliche Abgrenzungen

Ziel des Kapitels ist es, das für die Arbeit erforderliche Grundverständnis zu schaffen. Dazu wird in Abschnitt 2.1 auf den Begriff der Dienstleistung eingegangen. Um die Produktentwicklung einer bestimmten Branche zu beschreiben und zu gestalten, ist der Betrachtungsgegenstand zu klären. Hierzu wird in den Abschnitten 2.2 der Gegenstand der Versicherung sowie in 2.3 die Leistung der Versicherung, das Versicherungsprodukt, aufgegriffen. Für die Adaption allgemeiner Konzepte ist des Weiteren zu klären, ob es sich beim Versicherungsprodukt um eine Dienstleistung handelt. In Abschnitt 2.3 wird dieses ebenfalls erörtert.

2.1 Darstellung des Dienstleistungsbegriffes

Zunächst werden die Konzeption und daraus abgeleitet die Spezifika einer Dienstleistung herausgestellt (Abschnitt 2.1.1). Ein hiervon abweichender Ansatz, die Typologisierung von Dienstleistungen, ist der Inhalt des nachfolgenden Abschnitts (Abschnitt 2.1.2). Abschließend wird eine Einordnung des Service Engineering, d.h. des systematischen Entwickelns von Dienstleistungen, vorgenommen (Abschnitt 2.1.3).

2.1.1 Dienstleistungskonzeption

Der Terminus „Dienstleistung“ ist ein Begriff der Alltagssprache. Er stellt ein theoretisches Konstrukt dar, das sich auf einen empirisch beobachtbaren Sachverhalt bezieht. Eine entsprechende Begriffsfassung kann somit nicht richtig oder falsch sein, sondern nur mehr oder weniger zweckmäßig [vgl. Klei01, S. 29]. Im Folgenden werden deshalb zunächst die wichtigsten Begriffsabgrenzungen von Dienstleistungen vorgestellt. Allgemein werden die Ansätze, die sich mit der Begriffsdefinition von Dienstleistungen auseinandersetzen, in vier Gruppen eingeteilt [vgl. BuSc03, S. 53-55; Klei01, S. 29-38]:

€ Enumerative Definition:

Bei diesem Definitionsansatz wird versucht, durch das Aufzählen von Beispielen das Wesen der Dienstleistung näher zu bestimmen.

€ Negativdefinition:

Durch eine Negativdefinition wird alles unter dem Begriff „Dienstleistung“ subsumiert, was keine Sachleistung darstellt. Bei diesem Ansatz wird darauf verzichtet, im positiven Sinne zu prüfen, was eine Dienstleistung ist.

€ Institutionelle Abgrenzung:

Dieses Vorgehen liegt dann vor, wenn die Annahme getroffen wird, dass Dienstleistungen ausschließlich im tertiären Sektor einer Volkswirtschaft produziert werden.

€ Definition anhand konstitutiver Merkmale:

Der letzte Definitionsansatz bezieht sich auf die so genannten konstitutiven Elemente, d.h. die Dienstleistung wird anhand von prägenden Merkmalen beschrieben. In diesem Rahmen wird noch zwischen einer

- a) potenzialorientierten,
- b) prozessorientierten und
- c) ergebnisorientierten

Definition unterschieden.

Die weiteren Ausführungen beziehen sich auf den zuletzt vorgestellten Ansatz, da dieser aus wissenschaftlicher Sicht, im Vergleich zu den anderen Ansätzen, den besten Beitrag zur Begriffsbestimmung von Dienstleistungen leistet. Die Schwachstelle der enumerativen Ansätze liegt darin, dass keine Kriterien erarbeitet werden, anhand derer im konkreten Fall entschieden werden kann, ob eine Dienstleistung vorliegt oder nicht. Es kommt somit zwangsläufig nicht zu einer präzisen Trennung der Dienstleistung gegenüber anderen Leistungen. Ebenfalls keinen eindeutigen Beitrag zur Präzisierung des Begriffes „Dienstleistung“ liefern die Ansätze auf Basis einer Negativdefinition. Sie stellen eher eine wissenschaftliche Verlegenheitslösung dar [vgl. Cors01, S. 21]. Die institutionelle Abgrenzung ist problematisch, da Dienstleistungen auch im primären und sekundären Sektor erstellt werden [vgl. Cors01, S. 7f.]. Die Definitionsansätze der konstitutiven Herangehensweise können folgendermaßen charakterisiert werden [vgl. MeBr00, S. 27-30]:

€ Potenzialorientierte Definition:

In dieser Definition wird die Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft des Anbieters betrachtet. Es wird die Notwendigkeit betont, die internen Ressourcen für die Leistungserbringung vorzubereiten. Es geht somit um die Fähigkeit und Bereitschaft zum Erbringen einer Leistung durch die Kombination von internen Potenzialfaktoren. In dieser Sichtweise stellt die Dienstleistung ein Leistungsversprechen des Anbieters gegenüber dem Dienstleistungsnachfragenden dar. Aus dieser Betrachtungsweise resultiert die Immaterialität der Dienstleistung als konstitutives Element [vgl. BuSc03, S. 54].

€ Prozessorientierte Definition:

In der prozessorientierten Betrachtung wird die Zeitraumbezogenheit, d.h. die zu vollziehende Tätigkeit, in die Überlegungen einbezogen. Dienstleistungen lassen sich als Prozesse zwischen Anbieter und Dienstleistungsnachfrager betrachten, in dem ein