



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Fachbereich I
Rechts- und Wirtschaftswissenschaften
Institut für Volkswirtschaftslehre
Fachgebiet Wirtschaftspolitik

Dissertation
zur Erlangung des Grades eines Dr. rer. pol.

Teleservice

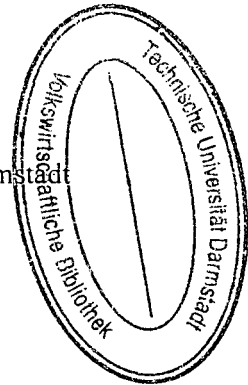
im Maschinen- und Anlagenbau

eingereicht am 21. Dezember 2001
von Dipl.-Wirtsch.-Ing. Arndt Borgmeier
geb. am 27. Juli 1967 in Osnabrück

Referent: Prof. Dr. Heiko Körner
Koreferent: Prof. Dr. Günter Poser

Disputationsprüfung am 29. April 2002 in Darmstadt

Hochschulkennziffer: D 17
Erscheinungsort: Wiesbaden
Erscheinungsjahr: 2002



Inhaltsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis.....	XIV
Tabellenverzeichnis.....	XVI
Variablen, Parameter und Indizes.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis.....	XVIII

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitende Überlegungen	1
1.1 Teleservice als zukunftsorientierte Dienstleistungsform	2
1.2 Bisherige Forschungen zu Teleservice	4
1.3 Motivation und Zielsetzung der Untersuchung	7
1.4 Zur Vorgehensweise	9
2 Grundlagen für die Untersuchung von Teleservice.....	13
2.1 Grundlagen der Dienstleistungsökonomie	13
2.1.1 <i>Zur Definition von Dienstleistungen</i>	13
2.1.2 <i>Dienstleistungskoproduktion und externer Faktor</i>	16
2.1.3 <i>Ableitbare Besonderheiten von Dienstleistungen</i>	19
2.1.4 <i>Dienstleistungsklassifikation von Teleservice</i>	22
2.2 Dyadisches Strukturmodell für Teleservice	23
2.3 Das ökonomische Leistungssystem Teleservice	28
2.3.1 <i>Definitionen von Teleservice</i>	28
2.3.2 <i>Probleme beim Einsatz von Teleservice</i>	48
2.4 Diskussionsbilanz zu Teleservice	51
2.5 Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus in Deutschland	54
2.5.1 <i>Definition kleiner und mittlerer Unternehmen</i>	55
2.5.2 <i>Zur Bedeutung und Charakterisierung kleiner und mittlere Unternehmen</i>	57
2.5.3 <i>Teleservicerelevante Branchencharakteristika</i> <i>im Maschinen- und Anlagenbau</i>	65
2.5.4 <i>Problemlösungspotential und Relevanz von Teleservice</i>	74

3	Teleservice in der Praxis	77
3.1	Produktbegleitende Dienstleistungen im Maschinen- und Anlagenbau	81
3.2	Marktanalyse: Teleservice im Maschinen- und Anlagenbau	88
3.2.1	<i>Die Abgrenzungsproblematik bei Teleservice</i>	<i>88</i>
3.2.2	<i>Produkte und Leistungssysteme</i>	<i>89</i>
3.2.3	<i>Angebotsanalyse</i>	<i>93</i>
3.2.4	<i>Nutzeranalyse</i>	<i>97</i>
3.2.5	<i>Die Entwicklung des Teleservicemarktes in Deutschland</i>	<i>103</i>
3.2.6	<i>Artikulierte Problemfelder bei der Erbringung von Teleservice</i>	<i>108</i>
3.3	Zusammenfassung der empirischen Ergebnisse	112
4	Teleservice und die Neue Institutionenökonomie	115
4.1	Eignung der Neuen Institutionenökonomie zur Erklärung von Teleservice	117
4.2	Erweiterte Transaktionskostenanalyse für Teleservice	122
4.2.1	<i>Verhaltensannahmen und Prämissen</i>	<i>122</i>
4.2.2	<i>Transaktionskosten</i>	<i>123</i>
4.2.3	<i>Dimensionen von Transaktionen</i>	<i>123</i>
4.2.4	<i>Transaktionskosteneffiziente Koordinationsformen</i>	<i>135</i>
4.3	Systemtechnologisch bedingte, ergänzende Effekte bei Teleservice	139
4.4	Phänomene von Teleservice im Licht der Neuen Institutionenökonomie	146
5	Weiterentwicklungen und Implikationen	149
5.1	Allgemeine Weiterentwicklungen	149
5.1.1	<i>Gesamkosteneffiziente Koordinationsformen für Teleservice</i>	<i>150</i>
5.1.2	<i>Auswirkungen des Einsatzes von Informationstechnik</i>	<i>157</i>
5.2	Teleservicespezifische statische Weiterentwicklungsansätze	165
5.2.1	<i>Dichotomieauflösung bei Teleservice:</i> <i>Produktions- versus Transaktionskosten</i>	<i>165</i>
5.2.2	<i>Elektronische Hierarchien und Faktorsubstitutionsmöglichkeiten</i>	<i>166</i>
5.2.3	<i>Erfäßbarkeit und Meßbarkeit bei Teleservice</i>	<i>169</i>
5.3	Teleservicespezifische dynamische Weiterentwicklungsansätze	179
5.3.1	<i>Dynamisierung und Spieltheorie</i>	<i>180</i>
5.3.2	<i>Die Geschäftsbeziehung als verbindendes Erklärungsstruktur</i>	<i>183</i>
5.3.3	<i>Rückkopplung zur Produktnutzenhypothese - die Neukundenillusion</i>	<i>185</i>
5.4	Transfer auf die Unternehmenspraxis und abgeleitete Empfehlungen	187
5.4.1	<i>Empfehlungen zu den artikulierten Hauptproblembereichen</i> <i>der Unternehmen</i>	<i>187</i>

5.4.2	<i>Informationspolitik</i>	197
5.4.3	<i>Kompatibilität und Standardisierung</i>	200
5.4.4	<i>Marktschaffungsstrategien</i>	202
5.4.5	<i>Grenzen von Teleservice und alternative Ansätze</i>	205
5.4.6	<i>Empfehlungen zur Umsetzung von Teleservice</i>	206
6	Schlußbetrachtung	209
	Literaturverzeichnis	219
	Wichtige Internetquellen - Hyperlinks	239
	Experten und Gesprächspartner	241