

Marc-Oliver Blockus

# **Komplexität in Dienstleistungsunternehmen**

Komplexitätsformen,  
Kosten- und Nutzenwirkungen,  
empirische Befunde und  
Managementimplikationen

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Manfred Bruhn



**RESEARCH**

# Inhaltsverzeichnis

<b>Geleitwort des Herausgebers</b> .....	<b>V</b>
<b>Vorwort</b> .....	<b>VII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XV</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis</b> .....	<b>XXI</b>
<b>1 Komplexität als Problemstellung in Dienstleistungsunternehmen</b> .....	<b>1</b>
1.1 Komplexität als betriebswirtschaftliches Phänomen.....	1
1.2 Spezifizierung des Begriffs der Komplexität.....	4
1.2.1 Problematik einer Definition von Komplexität.....	4
1.2.2 Konstitutive Merkmale der Komplexität .....	6
1.2.3 Bezugsobjekte der Komplexität.....	10
1.2.4 Erscheinungsformen der Komplexität .....	14
1.2.4.1 Objektive Formen der Komplexität in Unternehmen .....	16
1.2.4.2 Subjektive Komplexität .....	22
1.2.5 Wirkungen der Komplexität .....	24
1.3 Dienstleistungsspezifische Betrachtung der Komplexität.....	27
1.3.1 Eigenschaften von Dienstleistungen und Komplexität .....	27
1.3.2 Definition: Komplexität in Dienstleistungs- unternehmen .....	30
1.4 Defizite der betriebswirtschaftlichen Literatur zum Umgang mit Komplexität .....	31
1.5 Ziele und Forschungsfragen der Arbeit.....	35
1.6 Gang der Untersuchung .....	37

<b>2</b>	<b>Stand der Forschung zu Komplexität und ihren Wirkungen in Dienstleistungsunternehmen .....</b>	<b>41</b>
2.1	Vorgehensweise .....	41
2.2	Stand der Forschung zur Komplexität in Unternehmen .....	41
2.2.1	Publikationen zu Komplexität bei Dienstleistungen .....	42
2.2.2	Publikationen zu Komplexität und Komplexitäts- management in allgemeinem betriebswirtschaftlichem Zusammenhang .....	49
2.2.3	Ansätze zur Messung von Komplexität .....	56
2.3	Behandlung von Komplexitätskosten in der Literatur .....	58
2.3.1	Konzeptionell ausgerichtete Publikationen zu Komplexitätskosten .....	60
2.3.2	Methodisch ausgerichtete Publikationen zu Komplexitätskosten .....	63
2.4	Behandlung von Komplexitätsnutzen in der Literatur .....	69
2.4.1	Publikationen mit konzeptionellen Überlegungen zu Komplexitätsnutzen .....	69
2.4.2	Empirische Studien zu Komplexitätsnutzen .....	72
2.4.3	Methodenvorschläge zur Quantifizierung und Messung von Komplexitätsnutzen .....	75
2.5	Fazit aus dem Literaturüberblick .....	77
<b>3</b>	<b>Konzeptioneller Bezugsrahmen der Komplexität und ihrer Wirkungen in Dienstleistungsunternehmen .....</b>	<b>79</b>
3.1	Vorgehensweise .....	79
3.2	Das System „Dienstleistungsanbieter“ als Bezugsobjekt der Komplexität .....	81
3.3	Erscheinungsformen und Ausprägungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen .....	90
3.3.1	Komplexität der Ergebnisdimension in Dienstleistungsunternehmen (Ergebniskomplexität) .....	93
3.3.1.1	Leistungsprogrammkomplexität .....	93
3.3.1.2	Dienstleistungskomplexität .....	94
3.3.1.3	Kundenstrukturkomplexität .....	96
3.3.2	Komplexität der Prozessdimension in Dienstleistungsunternehmen (Prozesskomplexität) .....	98

3.3.2.1	Komplexität der Leistungs-, Support- und Kundenprozesse .....	98
3.3.2.2	Aufgabenkomplexität .....	104
3.3.2.3	Komplexität des externen Faktors .....	109
3.3.3	Komplexität der Potenzialdimension in Dienstleistungsunternehmen (Potenzialkomplexität).....	112
3.3.3.1	Mitarbeiterkomplexität .....	113
3.3.3.2	Standort- und Filialkomplexität .....	115
3.3.3.3	Materialkomplexität.....	117
3.3.3.4	Technologische Komplexität .....	118
3.3.4	Interdependenzen zwischen den Komplexitätsformen der Potenzial-, Prozess- und Ergebnisdimension von Dienstleistungsunternehmen .....	120
3.4	Kostenwirkungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen .....	125
3.4.1	Definition: Der Begriff der Komplexitätskosten in Dienstleistungsunternehmen .....	126
3.4.2	Kategorisierung von Kostenarten der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen .....	129
3.4.3	Zusammenhänge zwischen Komplexitätsformen und Komplexitätskostenarten.....	138
3.5	Nutzenwirkungen der Komplexität in Dienstleistungsunternehmen .....	141
3.5.1	Definition: Der Begriff des Komplexitätsnutzens in Dienstleistungsunternehmen .....	141
3.5.2	Kategorisierung des Komplexitätsnutzens in Dienstleistungsunternehmen .....	144
3.5.2.1	Unternehmensbezogene Ziele und Komplexitätsnutzen .....	146
3.5.2.2	Kundenbezogene Ziele und Komplexitätsnutzen .....	148
3.5.3	Zusammenhänge zwischen Komplexitätsformen und Komplexitätsnutzen .....	152
3.6	Zusammenfassende Darstellung des Bezugsrahmens der Komplexität und ihrer Kosten- und Nutzenwirkungen in Dienstleistungsunternehmen .....	154

<b>4</b>	<b>Analytic Network Process als Instrument zur Analyse von Komplexität und ihren Kosten- und Nutzenwirkungen in Dienstleistungsunternehmen.....</b>	<b>157</b>
4.1	Vorgehensweise.....	157
4.2	Konzeptionelle Grundlagen des Analytic Network Process.....	157
4.3	Methodische Grundlagen des Analytic Network Process.....	161
4.3.1	Annahmen des Analytic Network Process.....	161
4.3.2	Vorgehensweise des Analytic Network Process und des Supermatrix-Ansatzes.....	164
4.3.3	Interpretation der ANP-Ergebnisse.....	179
4.4	Eignung des Analytic Network Process zur Analyse von Komplexitätswirkungen in Dienstleistungsunternehmen.....	182
4.5	Aufbau eines Komplexitätsbewertungsmodells auf Basis des ANP.....	186
<b>5</b>	<b>Empirische Anwendung des Komplexitätsbewertungsmodells.....</b>	<b>191</b>
5.1	Vorgehensweise.....	191
5.2	Erhebungskonzeption und Design der Untersuchung.....	191
5.2.1	Auswahl der Unternehmen und befragten Personen.....	191
5.2.2	Anpassung des ANP-Modells für die Untersuchung.....	192
5.2.3	Aufbau und Durchführung der Befragung.....	196
5.3	Resultate der empirischen Anwendung des Komplexitätsbewertungsmodells.....	199
5.3.1	Betrachtung der Konsistenzwerte und der Paarvergleichsurteile.....	200
5.3.1.1	Analyse der Konsistenzwerte.....	201
5.3.1.2	Analyse der Paarvergleichsurteile.....	202
5.3.2	Einfluss der Komplexitätsausprägungen auf die Höhe der Komplexität.....	207
5.3.3	Gegenseitige Einflüsse der betrachteten Komplexitätsformen.....	213
5.3.4	Kostenwirkungen der Komplexität.....	215
5.3.4.1	Kostenwirkungen verschiedener Komplexitätsformen.....	215
5.3.4.2	Lokale Bedeutung der Komplexitätskostenarten in Bezug auf die Komplexitätsformen.....	221

5.3.5	Nutzenwirkungen der Komplexität.....	226
5.3.5.1	Direkte Nutzenwirkungen der Komplexitätsformen .....	226
5.3.5.2	Indirekte Nutzenwirkungen der Komplexität .....	232
5.3.5.3	Lokale Bedeutung der unternehmens- bezogenen Nutzenkategorien in Bezug auf die Komplexitätsformen .....	237
5.3.6	Relative Bedeutung der Komplexitätsformen und -ausprägungen sowie der Kostenarten und Nutzenkategorien .....	242
5.3.6.1	Relative Bedeutung der Komplexitätsformen unter Kosten- und Nutzenaspekten .....	242
5.3.6.2	Relative Bedeutung der Komplexitätskosten.....	244
5.3.6.3	Relative Bedeutung der Nutzenkategorien .....	246
5.3.6.4	Aggregierte relative Bedeutung der Komplexi- tätsausprägungen unter Berücksichtigung der Kosten- und Nutzenwirkungen .....	248
5.3.6.5	Sensitivitätsanalysen zu den relativen aggregierten Bedeutungen der Komplexitätsausprägungen.....	259
5.4	Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse und kritische Würdigung der Vorgehensweise .....	260
<b>6</b>	<b>Implikationen für Praxis und Wissenschaft .....</b>	<b>269</b>
6.1	Implikationen für das Komplexitätsmanagement.....	269
6.1.1	Komplexitätsgestaltung als Aufgabe des strategischen Managements .....	269
6.1.2	Analysephase des Komplexitätsmanagements.....	272
6.1.2.1	Inhaltliche Gestaltungsparameter bei der Strukturierung der Problemstellung.....	273
6.1.2.2	Methodische Gestaltungsparameter bei der Durchführung der Datenerhebung .....	276
6.1.2.3	Aufbereitung der Ergebnisse .....	280
6.1.3	Planungsphase des Komplexitätsmanagements .....	282
6.1.3.1	Festlegung von Zielen für das Komplexitätsmanagement .....	283
6.1.3.2	Strategische Optionen des Komplexitätsmanagements.....	284
6.1.3.3	Auswahl von Maßnahmen des Komplexitätsmanagements.....	286

---

6.1.4	Umsetzungsphase des Komplexitätsmanagements .....	288
6.1.5	Kontrollphase des Komplexitätsmanagements .....	291
6.2	Implikationen für die wissenschaftliche Forschung .....	294
6.2.1	Konzeptioneller Forschungsbedarf .....	294
6.2.2	Methodischer Forschungsbedarf .....	296
6.2.3	Empirischer Forschungsbedarf .....	299
6.3	Fazit .....	300
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>303</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>329</b>