

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und Innovationsbeitrag	6
1.3 Methodik und Vorgehensweise	7
2 Typologisierung von produktbegleitenden Dienstleistungen	14
2.1 Der Begriff der Dienstleistung	14
2.1.1 Definition anhand konstitutiver Merkmale	17
2.1.1.1 Tätigkeitsorientierte Definition.....	17
2.1.1.2 Potenzialorientierte Definition	17
2.1.1.3 Prozessorientierte Definition.....	19
2.1.1.4 Ergebnisorientierte Definition.....	21
2.1.2 Leistungstypologische Abgrenzung.....	23
2.1.3 Arbeitsdefinition „Dienstleistung“	25
2.2 Der Begriff der produktbegleitenden Dienstleistung.....	26
2.2.1 Bibliometrische Analyse	26
2.2.2 Morphologische Betrachtung	28
2.2.2.1 Verbindung zum physischen Produkt	29
2.2.2.2 Innovationsgrad des begleitenden Produktes.....	30
2.2.2.3 Adressat der Dienstleistung	30
2.2.2.4 Individualisierungsgrad der Dienstleistung	35
2.2.2.5 Einordnung in den Produktlebenszyklus.....	35
2.3 Zwischenfazit: Arbeitsdefinition „produktbegleitende Dienstleistung“	37
3 Typologisierung von Prototypen zur Unterstützung der Kosten- und Erlösplanung.....	39
3.1 Bibliometrische Analyse.....	39
3.2 Morphologische Betrachtung	40
3.2.1 Funktion des Prototyps	41
3.2.1.1 Psychologische Perspektive	41
3.2.1.2 Ingenieurwissenschaftliche Perspektive	47
3.2.1.3 Betriebswirtschaftliche Perspektive	50
3.2.2 Substanz des Prototyps	53

3.2.3	Konkretisierung des Prototyps	57
3.2.4	Erstellung des Prototyps	60
3.2.4.1	Konventionelle Verfahren	60
3.2.4.2	Verfahren des Rapid Prototyping.....	62
3.2.5	Branchenbetrachtung des Prototyps	64
3.3	Zwischenfazit: Arbeitsdefinition „Prototyp“	65
4	Handlungsfelder der Kosten- und Erlösplanung für produktbegleitende Dienstleistungen	67
4.1	Handlungsfeld Potenzial	69
4.2	Handlungsfeld Prozess	71
4.3	Handlungsfeld Ergebnis.....	74
4.4	Ausgewählte Instrumente zur Integration der Handlungsfelder	77
4.4.1	Prozesskostenrechnung.....	77
4.4.2	Time Driven Activity Based Costing	78
4.4.3	Target Cost Management	78
4.4.4	Service Engineering	79
4.4.5	Lebenszyklusrechnung	80
4.5	Zwischenfazit	81
5	Konzeption einer prototypgestützten Kosten- und Erlösplanung für produktbegleitende Dienstleistungen (pDL)	83
5.1	Entstehung, Fokussierung und Grundkonzeption	83
5.1.1	Entstehung und Fokussierung der Konzeption	83
5.1.2	Generelles Grundkonzept	89
5.2	Prototypgestützte, prozessorientierte Planung von Kosten der pDL.....	91
5.2.1	Bestimmung der einzubeziehenden Bereiche	92
5.2.2	Vorstrukturierung der Hauptprozesse	94
5.2.3	Tätigkeits- und Teilprozessplanung.....	96
5.2.4	Kapazitäts- und Kostenplanung	102
5.2.5	Hauptprozessverdichtung	104
5.2.6	Integration eines Time Driven Activity Based Costing.....	105
5.3	Prototypgestützte Zielkosten- und Zielerlösplanung	111
5.3.1	Zielkostenfestlegung	111
5.3.2	Zielerlösfestlegung	121
5.4	Prototypgestützte markt- und prozessorientierte Kosten- und Erlösplanung.....	123
5.4.1	Retrograde Kalkulation.....	123
5.4.2	Zielkostenspaltung	124
5.4.3	Permanente Zielkosten- und Zielerlöserreichung.....	133
5.5	Einbindung der Planung in ein prototypgestütztes Service Engineering.	137
5.6	Zwischenfazit.....	141

6	Umsetzung der Konzeption bei der Drive AG	142
6.1	Unternehmen Drive AG.....	144
6.1.1	Unternehmen, Organisation und Marktsituation.....	144
6.1.2	Produkte und produktbegleitende Dienstleistungen.....	145
6.1.3	Bisherige Kosten- und Erlösplanung für pDL	146
6.2	Prototypgestützte, prozessorientierte Planung von Kosten der pDL.....	147
6.2.1	Bestimmung der einzubeziehenden Bereiche.....	147
6.2.2	Vorstrukturierung der Hauptprozesse	148
6.2.3	Tätigkeits- und Teilprozessplanung.....	149
6.2.4	Kapazitäts- und Kostenplanung	152
6.2.5	Hauptprozessverdichtung	154
6.2.6	Integration eines Time Driven Activity Based Costing.....	156
6.3	Prototypgestützte Zielkosten- und Zielerlösplanung	158
6.3.1	Zielkostenfestlegung	158
6.3.2	Zielerlösfestlegung	159
6.4	Prototypgestützte markt- und prozessorientierte Kosten- und Erlösplanung.....	160
6.4.1	Retrograde Kalkulation.....	160
6.4.2	Zielkostenspaltung	161
6.4.3	Permanente Zielkosten- und Zielerlöserreichung.....	164
6.5	Einbindung der Planung in ein prototypgestütztes Service Engineering.	165
6.6	Wirkungsanalyse und Zwischenfazit.....	166
7	Umsetzung der Konzeption bei der Tooling GmbH.....	168
7.1	Unternehmen Tooling GmbH.....	168
7.1.1	Unternehmen, Organisation und Marktsituation.....	168
7.1.2	Produkte und produktbegleitende Dienstleistungen.....	169
7.1.3	Bisherige Kosten- und Erlösplanung für pDL	171
7.2	Prototypgestützte, prozessorientierte Planung von Kosten der pDL.....	172
7.2.1	Bestimmung der einzubeziehenden Bereiche.....	172
7.2.2	Vorstrukturierung der Hauptprozesse	173
7.2.3	Tätigkeits- und Teilprozessplanung.....	175
7.2.4	Kapazitäts- und Kostenplanung	178
7.2.5	Hauptprozessverdichtung	183
7.2.6	Integration eines Time Driven Activity Based Costing.....	185
7.3	Prototypgestützte Zielkosten- und Zielerlösplanung	186
7.3.1	Zielkostenfestlegung	186
7.3.2	Zielerlösfestlegung	188
7.4	Prototypgestützte markt- und prozessorientierte Kosten- und Erlösplanung.....	190
7.4.1	Retrograde Kalkulation.....	190
7.4.2	Zielkostenspaltung	191
7.4.3	Permanente Zielkosten- und Zielerlöserreichung.....	196
7.5	Einbindung der Planung in ein prototypgestütztes Service Engineering.	198
7.6	Wirkungsanalyse und Zwischenfazit.....	200

8	Wirkungsanalyse.....	202
8.1	Kritische Erfolgsbeurteilung der Konzeption	202
8.2	Anwendungsperspektiven der Konzeption.....	207
8.3	Weiterer Forschungsbedarf	211
9	Fazit.....	212
	Anhang	213
	Literaturverzeichnis.....	219