

Schriftenreihe Rationalisierung und Humanisierung

Band 86

Bernhard Sander

**Qualitätsorientiertes Management der Entwicklung
investiver Dienstleistungen**

Shaker Verlag
Aachen 2007

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Aachen, Techn. Hochsch., Diss., 2007

Copyright Shaker Verlag 2007

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-6592-2

ISSN 1434-8519

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Die Bedeutung investiver Dienstleistungen hat in den vergangenen Jahren stark zugenommen. Dabei handelt es sich bei dem Markt für investive Dienstleistungen um einen konkurrenzintensiven Käufermarkt, auf dem die gestiegenen Anforderungen seitens der Nachfragerseite die Dienstleistungsqualität zu einem der bedeutendsten Wettbewerbsfaktoren gemacht hat.

Ausgehend von der Dienstleistungsqualität als Zielgröße sollten Gestaltungsfeldern des Managements der Entwicklung von investiven Dienstleistungen identifiziert werden, die einen Einfluss auf die Dienstleistungsqualität haben. Diese Gestaltungsdimensionen stellen Unternehmen einen Rahmen zur Verfügung, der zu einer gezielten Gestaltung des Entwicklungssystems herangezogen werden kann und damit zu einer Steigerung der Dienstleistungsqualität beiträgt.

In Anlehnung an das Innovationsmanagement wurde ein struktureller Rahmen aufgespannt, der ausgehend von einer unternehmensorientierten Sichtweise mögliche Metadimensionen identifizierte, die im Anschluss konzeptionell weiter detailliert wurden.

Die sich anschließende empirische Untersuchung verfolgte zunächst das Ziel, die theoretisch ermittelten Konstrukte zu überprüfen. Hieraus gingen die zu verwendenden Messskalen für die einzelnen Dimensionen hervor. Mit den identifizierten Messskalen wurden anschließend die Einflüsse der Gestaltungsfelder des Managements bei der Entwicklung investiver Dienstleistungen untersucht.

Aus dieser Analyse gehen die Gestaltungsfelder hervor, für die ein signifikanter Einfluss ermittelt werden konnte und die somit in das Modell aufgenommen werden. Im Sinne der Anwendungsorientierten Forschung wurden die identifizierten Gestaltungsdimensionen anschließend zur Formulierung von Gestaltungsempfehlungen herangezogen.