

## Vorwort zur Teilkonferenz

# Integration von Produkt und Dienstleistung - Hybride Wertschöpfung

*Tilo Böhmman<sup>1</sup>, Jan Marco Leimeister<sup>2</sup>*

*<sup>1</sup>International Business School of Service Management, Hamburg*

*<sup>2</sup>Fachgebiet Wirtschaftsinformatik, Universität Kassel*

Der Wettbewerb für Unternehmen des produzierenden Gewerbes gestaltet sich in zunehmendem Maße schwierig. Eine Differenzierung im Wettbewerb allein durch die Ausgestaltung des physischen Gutes fällt schwer. Die Folge ist (zum Teil ruinöser) Wettbewerb über die Preise für Produkte, so dass die Produzentenmargen auf vielen Märkten in den vergangenen Jahren deutlich schrumpften. Ein möglicher Ausweg für Unternehmen ist die hybride Wertschöpfung. Dabei zielen die Anbieter auf die Bereitstellung von Leistungsbündeln aus Sachgütern und Dienstleistungen, die zu kundenspezifischen Problemlösungen integriert werden. Der Fokus liegt auf der gesamtheitlichen Nutzenerbringung beim Kunden. Ansätze für die Integration von Produkten und Dienstleistungen finden sich schon in vielen Branchen – und auch nicht nur in Investitionsgütermärkten. Die Dynamik, mit der Unternehmen solche neuen Wege zu beschreiten versuchen, wird zunehmend auch in der breiteren Öffentlichkeit wahrgenommen.

Eine solche Integration von Produkten und Dienstleistungen stellt die Unternehmen vor zahlreiche Herausforderungen, die auch in der Forschung in Wirtschaftsinformatik und Betriebswirtschaftslehre noch unzureichend untersucht sind. So vollzieht sich bei produzierenden Unternehmen ein tiefgreifender Wandel, wenn diese konsequent hybride Wertschöpfung umsetzen. Diese Unternehmen verändern ihr Geschäftsmodell, wie sich das z. B. in Ansätzen des Performance Contracting zeigt, bei denen Anbieter integrierte Leistungsbündel nach definierten Qualitäts- und Kostenzielen kontinuierlich bereitstellen (Leistungsgarantie) oder sogar die mit diesen Leistungsbündeln unterstützten Primärprozesse des Kunden übernehmen (Ergebnisgarantie). Dieser Wandel unterstreicht die zunehmende Verantwortung der Anbieter für die Nutzenstiftung in der Verwendung der Leistungen (value-in-use). Dies erfordert bei Anbietern und Kunden nicht nur die Neuausrichtung von Geschäftsprozessen und Informationssystemen, sondern auch die Entwicklung und Anpassung der Qualifikationen der Mitarbeiter.

Aktuelle Forschungsergebnisse zeigen erste Modelle, Methoden und Werkzeuge für die integrierte Entwicklung von Produkt-Dienstleistungssystemen, die fort-

schreitende Standardisierung von kundenspezifischen Produkt- und Dienstleistungselementen kundenspezifischer Lösungen, die Veränderungen von Kunden-Anbieter-Beziehungen sowie für die Informationslogistik bei hybrider Wertschöpfung auf. Deshalb zielt die Teilkonferenz auf die Weiterentwicklung dieser Ergebnisse sowie die Untersuchung bislang unberücksichtigter Aspekte hybrider Wertschöpfung.

Zentrale Themen sind daher die Grundlagen hybrider Wertschöpfung, insbesondere zum Wandel von Geschäftsmodellen, die Weiterentwicklung und Erprobung von Methoden und Werkzeugen für die Entwicklung integrierter Produkt-Dienstleistungsbündel, die Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation bei hybrider Wertschöpfung in Unternehmen und Unternehmensnetzwerken, die Unterstützung der Auftragsabwicklung bei hybrider Wertschöpfung, die Erfolgs- und Misserfolgskriterien von Produkt-Dienstleistungsbündeln, die Über- und innerbetriebliche Standardisierung für hybride Wertschöpfung, das Skill-Management und Kompetenzentwicklung für hybride Wertschöpfung, die Erfolgsfaktoren und Anwenderakzeptanz integrierter Leistungsbündel in unterschiedlichen Branchen sowie die Anforderungen an IT-Architekturen und IT-Governance bei hybrider Wertschöpfung.

## **Programmkomitee**

- Prof. Dr. Jörg Becker, ERCIS - Universität Münster
- Prof. Dr. Tilo Böhmann, International Business School of Service Management, Hamburg
- Dr. Ralf Knackstedt, ERCIS - Universität Münster
- Prof. Dr. Helmut Krcmar, Technische Universität München
- Prof. Dr. Jan Marco Leimeister, Universität Kassel
- Prof. Dr. Peter Loos, DKFI - Universität Saarbrücken
- Prof. Dr. Markus Nüttgens, Universität Hamburg
- Jürgen Robisch, Siemens AG
- Prof. Dr. Gertrud Schmitz, Universität Duisburg-Essen
- Prof. Dr. Oliver Thomas, Universität Osnabrück