

**Lebenszyklusorientiertes Portfoliomanagement
von Value-Added Services am Beispiel E-Carsharing**

Dissertation

zur Erlangung des Doktorgrades
der Wirtschaftswissenschaften (Dr. rer. pol.)

vorgelegt von

Bernhard Dietz, M.Sc.

aus Brandenburg an der Havel

genehmigt von der Fakultät für Energie- und Wirtschaftswissenschaften
der Technischen Universität Clausthal

Tag der mündlichen Prüfung

24.10.2018

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVI
Zusammenfassung	XXI
Executive Summary	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Relevanz eines lebenszyklusorientierten Portfolioansatzes für Value-Added Services im E-Carsharing	1
1.2 Problemstellung und Forschungsbedarf bei der Anwendung von Portfoliomodellen auf Value-Added Services	7
1.3 Forschungsfragen und Zielstellung der Arbeit	16
1.4 Aufbau der Arbeit	19
2 Theoretische und konzeptionelle Grundlagen	22
2.1 Dienstleistungen als theoretischer Rahmen für Value-Added Services	23
2.1.1 Begriffsdefinition	23
2.1.2 Erscheinungsformen	26
2.2 Value-Added Services als angebotsbezogene Erscheinungsform von Dienstleistungen	33
2.2.1 Begriffsherkunft, -verwendung und -abgrenzung	33
2.2.2 Klassifikationsansätze für Value-Added Services	38
2.2.2.1 Klassifikation nach Art der Leistung	38
2.2.2.2 Klassifikation nach kundenseitiger Erwartungshaltung	39
2.2.2.3 Klassifikationsansätze aus der Kundenzufriedenheitsforschung	43
2.2.3 Kano-Modell als Klassifikationsansatz für Value-Added Services	44

2.3	Lebenszykluskonzepte	49
2.3.1	Produktlebenszyklus	49
2.3.2	Technologielebenszyklus	55
2.3.3	Dienstleistungslebenszyklus	59
2.3.4	Lebenszyklusverständnis von Value-Added Services	66
2.3.4.1	Lebenszyklus von Qualitätsattributen nach Gale (1994)	66
2.3.4.2	Lebenszyklus von Value-Added Services.....	66
2.3.4.3	Lebenszyklus von „attractive quality“ (Kano-Kategorien).....	67
2.4	Portfoliokonzepte.....	70
2.4.1	Herkunft, Grundgedanke und Aufbau von Portfoliokonzepten	70
2.4.2	Absatzmarktorientierte Portfoliokonzepte	74
2.4.3	Ressourcenorientierte Portfoliokonzepte	81
2.4.4	Kritik am Portfolioansatz und Abgrenzung des Portfoliomanagements.....	84
2.4.5	Portfoliomanagement als Prozessauffassung.....	87
2.5	Definitionsansatz und Implikationen für ein lebenszyklusorientiertes Portfoliomanagement von Value-Added Services.....	89
2.6	Anwendungsbeispiel E-Carsharing.....	91
2.6.1	Formen, Funktionsweise und Einordnung des Carsharing	91
2.6.2	Entwicklung und Besonderheiten von E-Carsharing	98
3	Entwicklung eines lebenszyklusorientierten Portfoliomodells für Value-Added Services.....	104
3.1	Bestimmung der Zielgruppe, Primärleistung und Strategieausrichtung als Grundlage für die Erstellung des Value-Added Service-Portfolios	104
3.2	Vorgehensweise bei der Erstellung von Portfolios als Orientierung für die Modellentwicklung	106
3.3	Identifikation von Value-Added Services.....	107
3.4	Bestimmung eines geeigneten Planungshorizontes	109
3.5	Herleitung und Ausprägungen der externen Markt-/Kundendimension.....	112
3.5.1	Kundenzufriedenheit vs. (Netto-)Kundennutzen	113
3.5.2	Externe Markt-/Kundendimension: Zusatznutzen-Potenzial.....	119
3.5.3	Anordnung der Dimensionsausprägungen.....	120

3.6	Herleitung und Komponenten der internen Unternehmensdimension	123
3.6.1	Kosten- und Umsatzerwartungen als Dimensionskomponenten	123
3.6.2	Szenariobasierter Ansatz zur Beurteilung von Entwicklungen	125
3.6.3	Interne Unternehmensdimension: Umsatz-/Kosten-Erwartung-Relation ..	129
3.7	„Zusatznutzen-Potenzial Umsatzerwartung-Kostenerwartung-Relation Matrix“	133
3.8	Entwicklung einer Bewertungsheuristik zur zukunftsorientierten Portfolioanalyse von Value-Added Services	135
3.9	Herleitung von Strategieempfehlungen	138
3.9.1	Strategieempfehlung: „Bereitstellung unabdingbar“	140
3.9.2	Strategieempfehlung: „Vermeidung“	141
3.9.3	Strategieempfehlung: „Bereitstellung empfehlenswert“	142
3.9.4	Strategieempfehlung: „Beobachtung“	143
3.10	Vorgehensweise zur Erstellung des lebenszyklusorientierten Portfoliomodells für Value-Added Services	145
3.11	Integration des lebenszyklusorientierten Portfoliomodells in einen Portfoliomangement-Prozess	147
4	Empirische Untersuchung am Beispiel E-Carsharing	152
4.1	Auswahl und Begründung des Untersuchungsdesigns	152
4.2	Identifikation und planungshorizontorientierte Selektion von Value-Added Services für E-Carsharing	155
4.2.1	Experteninterviews	156
4.2.1.1	Vorbereitung und Durchführung	157
4.2.1.2	Datenanalyse und Ergebnisse	160
4.2.1.3	Kognitiver Pretest und Notwendigkeit einer selektierenden Vorstudie	163
4.2.2	Vorstudie	165
4.2.2.1	Vorbereitung und Durchführung	165
4.2.2.2	Datenanalyse und Ergebnisse	168
4.3	Zweistufige Expertenbefragung als Untersuchungsmethodik	171
4.3.1	Grundzüge und Merkmale von Delphi-Befragungen	172
4.3.2	Anwendungsmöglichkeiten und Varianten von Delphi-Befragungen	174
4.3.3	Ablauf einer klassischen Delphi-Befragung und Modifikation für die vorliegende Arbeit	176

- 4.4 Modellanwendung anhand der empirischen Daten
 - 4.4.1 Operationalisierung der D
 - 4.4.2 Erhebungsvorbereitung u
 - 4.4.3 Beschreibung und Analys
 - 4.4.4 Anwendung der Bewertung
der empirischen Ergebnis
 - 4.4.5 Prüfung weiterer Runden
 - 4.4.5.1 Kritische Diskussi
von Delphi-Befrag
 - 4.4.5.2 Unzweckmäßigkeit
der Delphi- Deklar
 - 4.5 Modellüberprüfung anhand der z
 - 4.5.1 Operationalisierung von S
 - 4.5.2 Erhebungsvorbereitung u
 - 4.5.3 Beschreibung, Analyse un
 - 4.5.3.1 Zusammensetzung
 - 4.5.3.2 Auswertung nach I
 - 4.5.4 Modellanpassung auf Basis
 - 4.5.5 Prüfung weiterer Runden
 - 4.6 Gütekriterien- und Ergebnisdisku
 - 4.6.1 Objektivität
 - 4.6.2 Reliabilität.....
 - 4.6.3 Validität.....
 - 4.6.4 Ergebnisdiskussion im Lic
 - 4.7 Umsetzungsplanung und Steuerun
operative Schritte im lebenszyklus
am Beispiel E-Carsharing
 - 4.7.1 Exemplarische Überführun
in eine Roadmap
 - 4.7.2 Exemplarische Beschreibu
des Value-Added Service-
- 5 Schlussbetrachtungen und Ausb**
- 5.1 Zusammenfassung der Untersuch
 - 5.2 Implikationen für Wissenschaft u
 - 5.3 Limitationen und Forschungsaust

n Befragungsstufe	178
ensionsausprägungen	178
-durchführung.....	181
der Erhebungsergebnisse	185
heuristik und Implementierung in das entwickelte Portfoliomodell	189
ch dem Vorbild von Delphi-Befragungen	191
des Konsensgedankens als Ziel gen.....	191
on Abbruchkriterien und Beibehaltung on.....	193
iten Befragungsstufe.....	195
ategieempfehlungen.....	195
-durchführung.....	196
nterpretation der Erhebungsergebnisse.....	198
r Expertengruppe	198
ufigkeiten und Test von Anteilswerten.....	201
der Erhebungsergebnisse	206
ch dem Vorbild von Delphi-Befragungen	210
on.....	212
.....	212
.....	213
.....	222
e bisheriger Forschungsbeiträge.....	226
des Value-Added Service-Portfolios als orientierten Portfoliomanagement-Prozess	227
der E-Carsharing-Value-Added Services	227
g von Handlungsbedarfen zur Steuerung rtfolios.....	230
ck	232
gsergebnisse	232
Unternehmenspraxis	235
ck.....	237

Anhang.....	241
Anhang A: Ergebnisübersicht der Literaturrecherche	242
Anhang B: Leitfaden zu den Experteninterviews	244
Anhang C: Kodierschema zur Auswertung der Experteninterviews (Auszug)	246
Anhang D: Ergebnisse der Interviews zu allgemeinen Fragen	248
Anhang E: Fragebogen für die Vorstudie	250
Anhang F: Ergebnisse der Vorstudie	253
Anhang G: Fragebogen für die erste Befragungsstufe	254
Anhang H: Ergebnisse der erste Befragungsstufe	259
Anhang I: Fragebogen für die zweite Befragungsstufe	265
Anhang J: Abweichungen zwischen postulierten und empirischen Strategieempfehlungen	275
Anhang K: Übersicht zu berechneten Übereinstimmungsmaßen	278
Literaturverzeichnis.....	279
Internetquellen.....	332