

## Masterarbeiten im Themenbereich Skalierbare Dienstleistungen

### Ausgangssituation und Problemstellung

Industrielle Dienstleister, vor allem kleine und mittelständische Unternehmen (KMU), sind bei der Erbringung ihrer Dienstleistung oftmals stark lokal fokussiert. Für viele KMU ist es deshalb schwierig, neue Märkte zu erschließen und ihr Geschäftsmodell zu skalieren. Dabei kann Skalierung einerseits die erfolgreiche Erweiterung des Dienstleistungsportfolios und andererseits das Anbieten von bereits standardisierten Dienstleistungen in neuen Märkten bedeuten (Reker 2013; Belz und Steiger 2014; Gebauer und Sagebiel 2015). Hierzu ein Beispiel: Ein Dienstleister in Nordrhein-Westfalen bietet Wartungsverträge und Verbesserungen für Aufzüge an. Der Anbieter ist auf diese Leistungen zur Instandhaltung spezialisiert. Ein Remote-Service wird aktuell nicht angeboten. Das Unternehmen wendet ein speziell entwickeltes Verfahren zum schnellen Austausch der Aufzugseile an. Diese innovative Dienstleistung wird bisher auf anderen Märkten, beispielsweise in Bayern, nicht angeboten. Diesen Markt kann der Dienstleister jedoch wegen der zu großen räumlichen Entfernung und der Auslastung der Mitarbeiter im Kernmarkt nicht bedienen. Damit der Dienstleister der Nachfrage seiner Leistungen auch auf dem weiteren Markt nachkommen kann, bieten sich dem Anbieter als Optionen entweder eine Kooperation mit lokalen Anbietern von Wartungsverträgen oder eine Eröffnung einer Zweigstelle in Bayern an.

Für das KMU resultieren daraus folgende Fragestellungen: Wie sieht das Verhältnis von Nutzen zu Aufwand für die einzelnen Optionen aus und welche ist unter den aktuellen Gegebenheiten, wie geringe Investitionsmöglichkeiten, Umsatzpotential oder Fachkräftemangel, zu bevorzugen? Die Anforderungen dabei sind vielfältig und betreffen die unterschiedlichsten Bereiche, wie das Controlling, Projekt-, Kapazitäts-, Qualitäts- und Wissensmanagement: Wie müssen Prozesse gestaltet und kommuniziert werden, damit diese von neu eingestellten Mitarbeitern an der Zweigstelle durchgeführt oder durch Fremdfirmen im Unterauftrag übernommen werden können? Wie können die Qualitätsansprüche des ursprünglichen Auftraggebers sichergestellt werden? Welche technischen und organisatorischen Hilfsmittel sind notwendig? Wie wird im Fall der Fremdvergabe ein zuverlässiges Wissens- und Feedbackmanagement sichergestellt? Wie kann ein Controlling und Projektmanagement vor Ort durchgeführt werden?

Besonders kleinere Dienstleister sehen sich hier mit der Herausforderung konfrontiert, Ressourcen für die strategische Planung sowie für die operative Durchführung abzustellen. So ist es deutlich einfacher, zehn aus hundert Mitarbeitern mit der Planung und Durchführung einer Expansion zu beauftragen, als einen aus zehn Mitarbeitern (Immerschitt und Stumpf 2014). Diese können es sich aus wirtschaftlicher Sicht zumeist nicht erlauben, Mitarbeiter mit zunächst nicht-wertschöpfenden Tätigkeiten zu beschäftigen. Eine weitere Ressourcenknappheit resultiert aus dem vorherrschenden Fachkräftemangel und der Auslastung vieler KMU. Die angestrebte Skalierung muss deshalb mit möglichst geringem Ressourceneinsatz

**Bei Interesse richten Sie eine Kurzbewerbung mit Lebenslauf, Notenauszug und einem Exposé über das gewünschte Thema und Fragestellung bitte an:**

[enno.budermann@wi.tum.de](mailto:enno.budermann@wi.tum.de)

Technische Universität München

Forschungsinstitut für Unternehmensführung, Logistik und Produktion

Leopoldstr. 145

80804 München

möglichst schnell gewinnbringende Ergebnisse produzieren. Zu bewältigende Herausforderungen herrschen dabei sowohl in der Planung als auch in der Durchführung dieser Schritte vor: Prozesse, IT-Struktur, Verantwortlichkeiten, Mitarbeiterkompetenzen, Ressourcen und deren Planung müssen angepasst werden und entsprechend mitwachsen. Hieraus kann als übergeordnete Forschungsfrage abgeleitet werden: Wie sieht ein strukturiertes Vorgehen für kleine und mittlere industrielle Dienstleister aus, um das Dienstleistungsangebot unter unternehmensindividuellen Rahmenbedingungen auf neue Märkte zu skalieren?

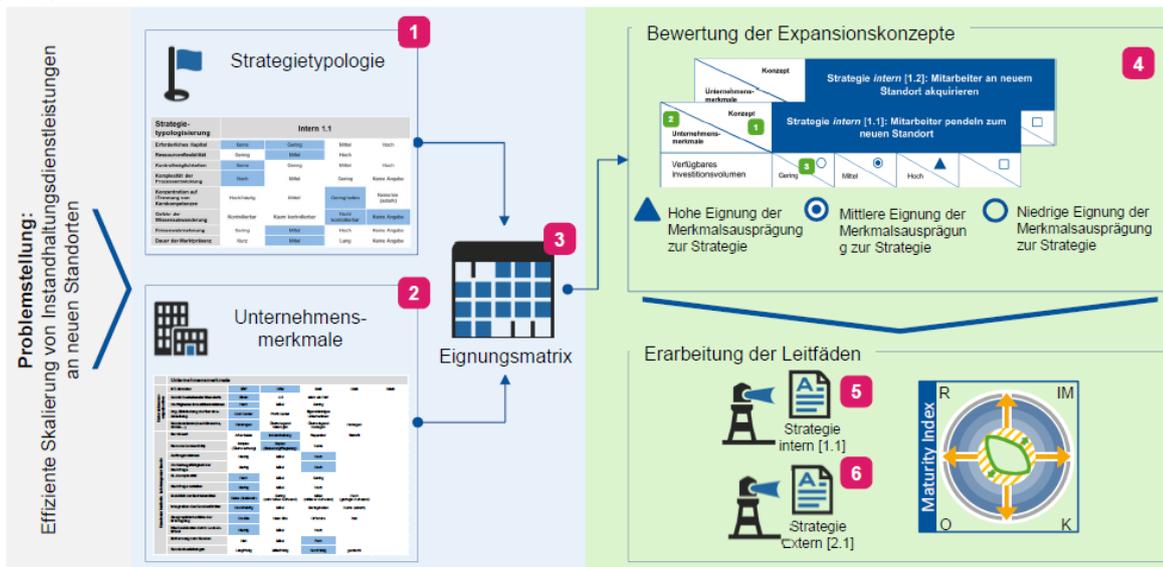


Figure 1- Projekt SkaDL

Zielsetzung des Forschungsvorhabens ist es für verschiedene Unternehmenssituationen, konkrete und bedarfsgerechte Vorgehensmodelle zur erfolgreichen Skalierung des Dienstleistungsportfolios zu entwickeln. Für die Entscheidungsauswahl des individuell geeigneten Vorgehensmodells wird ein kennzahlenbasiertes Software-Tool entwickelt. Jedes Vorgehensmodell basiert auf einer Referenz Case Study mit Empfehlungen zum Organisationsaufbau, zur Dienstleistungsprozessgestaltung und zur Strategie. Zur Übertragung der Referenz Case Studies auf das eigene Unternehmen wird ein modular aufgebauter Baukasten mit Methoden und Tools zur bedarfsgerechten Umsetzung bereitgestellt.

Weiterer Ablauf:

Nachdem Sie sich bei uns am Forschungsinstitut beworben haben, bieten wir Ihnen in einem ersten Gespräch oder Telefonat einen detaillierten Einblick in die Thematik. Bitte bewerben Sie sich ausschließlich mit einem zwei bis fünfseitigen Exposé über das gewünschte Thema. Gerne dürfen Sie hierbei bereits Ihre Einleitung verfassen. Mit dem Thema Skalierbare Dienstleistungen bietet sich Ihnen die Möglichkeit im Rahmen eines aktuellen Forschungsprojektes mitzuarbeiten.

**Bei Interesse richten Sie eine Kurzbewerbung mit Lebenslauf, Notenauszug und einem Exposé über das gewünschte Thema und Fragestellung bitte an:**

[enno.budermann@wi.tum.de](mailto:enno.budermann@wi.tum.de)

Technische Universität München

Forschungsinstitut für Unternehmensführung, Logistik und Produktion

Leopoldstr. 145

80804 München

## Mögliche Themengebiete für Abschlussarbeiten

**Bachelor-, Master- oder Diplomarbeit** im Rahmen des Forschungsprojekts zu folgendem Themengebiet zu vergeben:

- *[Master/Diplom]: **Strategische Konzepte KMU***
- *Literaturrecherche unterschiedlicher strategischer Konzepte der internen (durch unternehmenseigene Ressourcen) und externen (durch Partnerschaften und Kooperationen) Markterschließungen*
- *Beschreibung der Konzepte*
- *Erarbeitung Unternehmensspezifischer Merkmalsausprägungen*
- *Aggregation der Merkmale in einem morphologischen Kasten*
- *Typologisierung der Konzepte durch Überführung und Spezifizierung im morphologischen Kasten*
- *Empirie (falls notwendig): Halboffene Expertengespräche oder Umfragen via Fragebogen mit relevanten Zielgruppen*
  
- *[Bachelor/Master/Diplom]: **Case Studies – industrielle Dienstleistungen***
- *Empirische Case Study Analyse von industriellen Dienstleistungsunternehmen*
- *Erarbeitung/Analyse von Unternehmensmerkmalen dieser Unternehmen*
- *Erarbeitung/Analyse von Leistungsmerkmalen dieser Unternehmen*
- *Analyse und ausführliche Beschreibung der Struktur des Dienstleistungsportfolios*
- *Analyse der Case Studies nach dem Ansatz von EISENHARDT und Aggregation in einem morphologischen Kasten.*
- *Empirie: Case Studies durch halboffene Expertengespräche oder Umfragen via Fragebogen mit relevanten Zielgruppen*
  
- *[Bachelor/Master/Diplom]: **Service Modularisierung bei KMU***
- *Empirische Studie zum Thema Modularisierung von Dienstleistungen bei KMU*
- *Analyse von Best Practice Ansätzen*
- *Ausarbeitung Unternehmensmerkmale und Zusammenfassung zu Modulen*
- *Empirie: Halboffene Expertengespräche oder Umfragen via Fragebogen mit relevanten Zielgruppen*

## Allgemeines

Die Arbeiten dienen der Grundlagenforschung und werden entweder literaturbasiert oder empirisch durchgeführt. Der Beginn ist **ab sofort** möglich. Eine zügige Durchführung ist sowohl möglich als auch erwünscht. Alle Arbeiten erhalten einen Sperrvermerk, bitte bewerben Sie sich nur, wenn Sie dies akzeptieren.

(Stand: 30.01.2020)

Bei Interesse richten Sie eine Kurzbewerbung mit Lebenslauf, Notenauszug und einem Exposé über das gewünschte Thema und Fragestellung bitte an:

[enno.budermann@wi.tum.de](mailto:enno.budermann@wi.tum.de)

Technische Universität München

Forschungsinstitut für Unternehmensführung, Logistik und Produktion

Leopoldstr. 145

80804 München

## Literaturempfehlungen

- a) Danylevych, Olha; Karastoyanova, Dimka; Leymann, Frank (2010): Service Networks Modelling.
- b) Strähle, Oliver; Füllemann, Michael; Bending, Oliver (2012): Service now! Time to wake up the sleeping giant
- c) Wildemann, Horst (2018c): Service. Leitfaden zur Erschließung von Differenzierungspotentialen im Wettbewerb.
- d) Zahn, Erich (2006): Integrierte Entwicklung von Dienstleistungen und Netzwerken. Dienstleistungskooperation als strategischer Erfolgsfaktor.

**Bei Interesse richten Sie eine Kurzbewerbung mit Lebenslauf, Notenauszug und einem Exposé über das gewünschte Thema und Fragestellung bitte an:**

[enno.budermann@wi.tum.de](mailto:enno.budermann@wi.tum.de)

Technische Universität München  
Forschungsinstitut für Unternehmensführung, Logistik und Produktion  
Leopoldstr. 145  
80804 München