

Stefan Zanner

Management inkrementeller Dienstleistungsinnovation

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Markt- und Unternehmensentwicklung

Herausgegeben von

Professor Dr. Dr. h.c. Arnold Picot,

Professor Dr. Dr. h.c. Ralf Reichwald und

Professor Dr. Egon Franck

Der Wandel von Institutionen, Technologie und Wettbewerb prägt in vielfältiger Weise Entwicklungen im Spannungsfeld von Markt und Unternehmung. Die Schriftenreihe greift diese Fragen auf und stellt neue Erkenntnisse aus Theorie und Praxis sowie anwendungsorientierte Konzepte und Modelle zur Diskussion.

Stefan Zanner

Management inkrementeller Dienstleistungsinnovation

Gestaltungsempfehlungen
für Financial E-Services

Mit einem Geleitwort von
Prof. Dr. Dr. h. c. Ralf Reichwald

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme
Ein Titeldatensatz für diese Publikation ist bei
Der Deutschen Bibliothek erhältlich

Dissertation Technische Universität München, 2001

1. Auflage Mai 2002

Alle Rechte vorbehalten

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2002

Ursprünglich erschienen bei Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden 2002

Lektorat: Brigitte Siegel / Sabine Schöller

www.duv.de



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

ISBN 978-3-8244-7590-2 ISBN 978-3-663-10713-2 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-663-10713-2

Geleitwort

Universalbanken mit großen Filialnetzen für den Vertrieb eines breiten Spektrums an Finanzdienstleistungen und daneben Spezialanbieter wie z.B. Bausparkassen und Investmentbanken sowie Wertpapierbörsen – so sah die Finanzbranche noch vor einigen Jahren aus. Mittlerweile ist dieses Szenario allerdings Vergangenheit. Gegenwärtig befindet sich die Finanzbranche in einem fundamentalen Umbruch. Offensichtliche Kennzeichen hierfür sind:

- Direktbanken ohne Filialnetz
- Konkurrenz für etablierte Anbieter durch Non- und Nearbanks und neue Anbieter
- neue Organisation des Wertpapierhandels

Ein wesentlicher Treiber dieses Wandels ist die rasante Entwicklung im Bereich der Informations- und Kommunikationstechnologien.

In dieser Umbruchsphase ist die Fähigkeit zur Innovation die wichtigste Eigenschaft, die ein Finanzdienstleister besitzen muss, um unter den veränderten Rahmenbedingungen am Markt bestehen zu können. Allerdings ist es um deren Ausprägung bei Finanzdienstleistern nicht gut bestellt. Die Wissenschaft bietet zudem nur wenig Unterstützung. Es besteht deshalb dringender Bedarf nach Ansätzen für eine systematische und zielorientierte Erneuerung.

Einen Beitrag zur Schließung dieser Lücke zu leisten, ist das Anliegen der vorliegenden Arbeit. Sie steht im Kontext mit breitangelegten Forschungsoffensiven, die unter den Namen „innovative Dienstleistungen“, „Dienstleistungsengineering“ und „wissensintensive Dienstleistungen“ am Lehrstuhl durchgeführt werden. Ihr gemeinsames Ziel ist die Entwicklung von Konzepten für die Dienstleistungsentwicklung, die nach dem Vorbild des Sachgüterbereichs eine ähnlich systematische und strukturierte Vorgehensweise ermöglichen. Die vorliegende Arbeit widmet sich dem Aspekt der inkrementellen Innovation. Sie zielt darauf ab, hierfür aus dem technischen Dienstleistungsbereich des Änderungsmanagements exemplarisch für Finanzdienstleistungen Methoden und Vorgehensweisen abzuleiten und zu transferieren.

Auf der Basis von Fallstudien, die der Verfasser durch zahlreiche Interviews mit Experten aus der Finanzbranche gewonnen hat, wird ein detailliertes Bild der Innovationsleistung von Finanzdienstleistern abgeleitet. Hieraus werden Spezifika und Ähnlichkeiten zwischen Prozessen des Änderungsmanagements im industriellen Bereich von Forschung und Entwicklung und Innovationsprozessen im Finanzdienstleistungsbereich aufgezeigt. Beeindruckend ist das Gesamtergebnis der Untersuchung, die eine gute Eignung des Konzepts zum Integrierten Änderungsmanagement als Managementkonzept für inkrementelle Innovationen

aus dem Finanzdienstleistungsbereich feststellt. Damit wird ein Lösungsweg aufgezeigt, der für die praktische Umsetzung höchst erfolgversprechend sein dürfte.

Die vorliegende Arbeit leistet somit einen wertvollen praktischen Beitrag zur Verbesserung der Innovationsfähigkeit von Finanzdienstleistern. Ich wünsche der Arbeit eine positive Aufnahme in Wissenschaft und Praxis.

Ralf Reichwald

Vorwort

“There is always a better way – you just have to find it!” (Thomas Alva Edison)

Dieses Lebensmotto von Thomas Alva Edison vor Augen, habe ich die vorliegende Arbeit verfasst und mich durch die Höhen und Tiefen einer Dissertation manövriert. Rückblickend ziehe ich das Fazit, dass sich der Einsatz mehr als gelohnt hat, auch wenn in manchen Phasen der Glaube an das Erreichen des Endziels temporär verschwunden war. Ich möchte daher alle Doktorandinnen und Doktoranden, die derzeit an ihren Dissertationen arbeiten, in vollem Maße ermutigen, ihr Ziel nicht aus den Augen zu verlieren und mit Beharrlichkeit und Ausdauer weiter zu verfolgen, denn dann werden auch sie den „better way“ finden!

Die vorliegende Arbeit wäre ohne die Mitwirkung einer Reihe von Personen nicht möglich gewesen. Ihnen möchte ich an dieser Stelle meinen herzlichen Dank aussprechen. In erster Linie danke ich meinem Doktorvater, Herrn Univ.-Prof. Dr. Dr. h.c. Ralf Reichwald, der mir einen großen akademischen Freiraum für diese Dissertation eingeräumt hat und doch in kritischen Phasen als wertvoller Ratgeber und Mentor zur Seite stand. Danken möchte ich auch Herrn Univ.-Prof. Dr. Horst Wildemann für die freundliche Übernahme des Koreferats.

Meinen Kolleginnen und Kollegen am Lehrstuhl für Allgemeine und Industrielle Betriebswirtschaftslehre, die mir in zahlreichen Diskussionen und Gesprächen wertvolle Anregungen für meine Arbeit vermittelt haben, schulde ich ebenfalls Dank. Stellvertretend für alle möchte ich an dieser Stelle Frau Dr. Kathrin Möslein, Herrn Dr. Frank Piller und Herrn Dr. Eckhard Wagner erwähnen, die als „neutrale Dritte“ die Arbeit kritisch begutachtet und stets begleitet haben.

Weiterhin danke ich allen meinen Ansprechpartnern aus der Finanzbranche, die ich aus Gründen der Diskretion hier leider nicht namentlich nennen kann. Sie haben mir ihre Zeit für umfassende Expertengespräche gewidmet und den Zugang zu weitreichenden Erkenntnissen über die Finanzdienstleistungsbranche ermöglicht. Ihrer Diskussionsbereitschaft ist ein großer Anteil am Gelingen dieser Arbeit zuzuschreiben.

Meiner lieben Freundin Claudia danke ich für ihren Beistand und ihre Bereitschaft, mich v.a. in der Endphase der Arbeit durch die Höhen und Tiefen zu begleiten. Ebenso danke ich Frau Ilse Müller und Herrn Dr.-Ing. Michael Warter, die mir durch ihr präzises Lektorat geholfen haben, der Arbeit den letzten Schliff zu geben.

Last but not least gebührt meinen Eltern und meinem Bruder Robert der größte Dank, denn sie haben es mir in unnachahmlicher Weise ermöglicht, mich in vollem Umfang auf meine Arbeit zu konzentrieren. Ihnen sei diese Arbeit gewidmet.

Stefan Zanner

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
1 Management inkrementeller Dienstleistungsinnovation – Gegenstand und Gang der Arbeit	1
1.1 Veränderte Rahmenbedingungen: Neue Herausforderungen für die Finanzdienstleistungsbranche.....	5
1.1.1 Veränderung der Wettbewerbssituation.....	6
1.1.2 Innovationspotentiale der Informations- und Kommunikationstechnik .10	
1.1.3 Wertewandel in Arbeitswelt und Gesellschaft.....	13
1.1.4 Adaptionstrategien für Finanzdienstleister.....	14
1.2 Stand der Forschung.....	20
1.2.1 Dienstleistungsentwicklung	20
1.2.2 Innovationsmanagement	22
1.2.3 Neue Wertschöpfungsstrategien und -prinzipien.....	24
1.3 Methodische Vorgehensweise.....	25
1.4 Konzept der vorliegenden Arbeit	27
2 Elektronische Finanzdienstleistungen als Objekt inkrementeller Innovation	31
2.1 Die Begriffe der Innovation und der Änderung	31
2.1.1 Innovation	31
2.1.2 Änderung.....	35
2.1.3 Beziehung zwischen inkrementeller Innovation und Änderung.....	38
2.2 Der Dienstleistungscharakter der elektronischen Finanzdienstleistung.....	41
2.2.1 Der Begriff der Dienstleistung.....	41
2.2.2 Die Finanzdienstleistung als Dienstleistung	43
2.2.3 Der Begriff des Financial E-Service	45
2.3 Besonderheiten der Innovation bei Financial E-Services.....	50

3	Das Integrierte Änderungsmanagement als etabliertes Konzept der Sachproduktentwicklung	53
3.1	Ökonomisch relevante Aspekte technischer Änderungen.....	53
3.1.1	Kosteneffekte technischer Änderungen	55
3.1.2	Zeitaspekte technischer Änderungen	56
3.1.3	Qualität.....	57
3.1.4	Flexibilität	57
3.1.5	Humansituation	58
3.2	Theoretische Fundierung des Konzepts	59
3.2.1	Situativer Ansatz.....	59
3.2.2	Transaktionskostentheorie	62
3.2.3	Principal-Agent-Theorie	64
3.2.4	Motivationstheorien	66
3.3	Struktur des Konzepts zum Integrierten Änderungsmanagement.....	67
3.3.1	Prinzipien	67
3.3.2	Bausteine.....	69
3.3.2.1	Baustein 1: Organisation und Management.....	70
3.3.2.2	Baustein 2: Mensch.....	71
3.3.2.3	Baustein 3: Methoden und Hilfsmittel.....	73
3.3.3	Aktionsfelder.....	74
3.3.3.1	Aktionsfeld 1: Vermeidung und Vorverlagerung	75
3.3.3.2	Aktionsfeld 2: Änderungserkennung	76
3.3.3.3	Aktionsfeld 3: Problem- und Ursachenanalyse	77
3.3.3.4	Aktionsfeld 4: Synthese von Lösungsalternativen.....	78
3.3.3.5	Aktionsfeld 5: Auswirkungserfassung und Änderungsplanung ..	78
3.3.3.6	Aktionsfeld 6: Wirtschaftliche Bewertung und Entscheidung ..	79
3.3.3.7	Aktionsfeld 7: Effiziente Abwicklung.....	80
3.3.3.8	Aktionsfeld 8: Lernorientierte Auswertung.....	80
3.4	Fazit.....	81

4	Innovation bei Finanzdienstleistungen – eine Bestandsaufnahme	83
4.1	Bestehende empirische Erkenntnisse zur Innovation bei Dienstleistungen aus dem Finanzbereich	84
4.1.1	Vorgehen bei der Auswahl von einschlägigen Studien	84
4.1.2	Kernaussagen und Ergebnisse der Studien	86
4.1.2.1	Zugrundegelegter Erfolgsbegriff	87
4.1.2.2	Erfolgsfaktor „Vorteilhaftigkeit des Innovationsprodukts“	88
4.1.2.3	Erfolgsfaktor „Marketingunterstützung“	91
4.1.2.4	Erfolgsfaktor „Wettbewerbsbedingungen am Markt“	92
4.1.2.5	Erfolgsfaktor „Beschaffenheit des Innovationsprozesses“	93
4.1.2.6	Erfolgsfaktor „Beschaffenheit des Unternehmensumfeldes“ ...	100
4.1.3	Kritische Würdigung der analysierten Studien	101
4.2	Spezifische Erkenntnisse zur inkrementellen Innovation und zu elektronischen Dienstleistungen	103
4.3	Fazit aus der Bestandsaufnahme	105
5	Inkrementelle Innovation bei Financial E-Services – Exploration in der Praxis	107
5.1	Methodische Vorgehensweise	107
5.2	Ergebnisse der Expertenbefragung	110
5.2.1	Grundlegende explorative Erkenntnisse zur inkrementellen Innovation	110
5.2.2	Innovationsanstöße	113
5.2.3	Organisation des Innovationsprozesses	115
5.2.4	Erfolgsverständnis und Erfolgsfaktoren	121
5.3	Integration der explorativen Erkenntnisse zu einem vorläufigen Erkenntnisbild	129
5.3.1	Innovationsanstöße	130
5.3.2	Zielsetzungen	131
5.3.3	Problemfelder	132
5.3.4	Innovationsprozess und Unternehmensumfeld	132

5.3.5	Innovationserfolg	134
5.3.5.1	Erfolgsfaktor „Vorteilhaftigkeit des Innovationsprodukts“	134
5.3.5.2	Erfolgsfaktor „Marketingunterstützung“	134
5.3.5.3	Erfolgsfaktor „Wettbewerbsbedingungen am Markt“	135
5.3.5.4	Erfolgsfaktor „Beschaffenheit des Innovationsprozesses“	135
5.3.5.5	Erfolgsfaktor „Beschaffenheit des Unternehmensumfeldes“	136
5.4	Implikationen für einen Konzepttransfer aus dem Sachgüterbereich	136
6	Das Integrierte Änderungsmanagement als Lösung für das Innovationsmanagement	141
6.1	Kongruenz von Änderungsauslösern und Innovationsanstößen	141
6.2	Kongruenz der Ziele von technischen Änderungen und inkrementellen Innovationen	143
6.3	Kongruenz der Problemfelder von technischen Änderungen und inkrementellen Innovationen	145
6.4	Kongruenz von Prozess und Unternehmensumfeld	149
6.5	Eigenschaften des Integrierten Änderungsmanagement gemäß den identifizierten Erfolgsfaktoren	151
6.5.1	Beitrag zum Erfolgsfaktor „Vorteilhaftigkeit des Produkts“	151
6.5.2	Beitrag zum Erfolgsfaktor „Marketingunterstützung“	154
6.5.3	Beitrag zum Erfolgsfaktor „Wettbewerbsbedingungen am Markt“	156
6.5.4	Beitrag zum Erfolgsfaktor „Beschaffenheit des Innovationsprozesses“	157
6.5.5	Beitrag zum Erfolgsfaktor „Unternehmensumfeld“	159
6.6	Grenzen der Anwendbarkeit, Optimierungsbedarf und Erweiterungsempfehlungen	163
7	Zusammenfassung und Ausblick	167

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Neue Herausforderungen für die Finanzdienstleistungsbranche	6
Abbildung 2: Schematischer Aufbau der Arbeit	29
Abbildung 3: Bezeichnungen in Verbindung mit dem Innovationsbegriff und ihr Zusammenhang	34
Abbildung 4: Der Wertschöpfungsprozess bei Dienstleistungen (vereinfacht)	42
Abbildung 5: Zusammenhang Reichhaltigkeit / Reichweite (traditionell und im Internet) ...	46
Abbildung 6: Systematisierung von Finanzdienstleistungen.....	49
Abbildung 7: Auftreten von Änderungen in den einzelnen Phasen des Entwicklungsprozesses bzw. Lebenszyklus	54
Abbildung 8: Schematischer Zusammenhang zwischen Bausteinen und Aktionsfeldern.....	69
Abbildung 9: Änderungsprozess nach DIN 199 Teil 4	70
Abbildung 10: Für das Änderungsmanagement bedeutende Qualifikationsbestandteile	72
Abbildung 11: Vorgehenszyklus nach Ehrlenspiel.....	74
Abbildung 12: Zusammenhang zwischen Problemfeldern und Aktionsfeldern.....	75
Abbildung 13: Mögliche Systematisierung von Änderungskosten	79
Abbildung 14: Der Informationslebenszyklus nach Levitan	81
Abbildung 15: Vorgehensmodell zur Entwicklung eines Erkenntnisbildes der inkrementellen Innovation bei Financial E-Services.....	83
Abbildung 16: Systematik der Erfolgsdeterminanten für die Innovation bei Finanzdienstleistungen nach Cooper et al.	87
Abbildung 17: Vorläufiges Erkenntnisbild für die inkrementelle Innovation bei Financial E-Services	129
Abbildung 18: Modellvorschlag für ein Konzept zum Integrierten Innovationsmanagement bei Financial E-Services.....	165

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Merkmalsvergleich inkrementelle Innovation – Änderung	39
Tabelle 2: Übersicht über ausgewählte Studien zur Dienstleistungsinnovation	86
Tabelle 3: Phasenmodell zum Innovationsprozess bei Finanzdienstleistungen.....	94
Tabelle 4: Quellen für die Dienstleistungsinnovation.....	99
Tabelle 5: Übersicht über Vorgehen und Rahmendaten der explorativen Erhebung.....	110
Tabelle 6: Zielsetzungen einer inkrementellen Innovation	112
Tabelle 7: Anstöße einer inkrementellen Innovation	131
Tabelle 8: Modell des Innovationsprozesses für die inkrementelle Innovation bei Finanzdienstleistungen	133
Tabelle 9: Gegenüberstellung der Problemfelder einer technischen Änderung und einer inkrementellen Innovation	148
Tabelle 10: Gegenüberstellung der Phasen von Innovations- -und Änderungsprozess	149
Tabelle 11: Gegenüberstellung der Aktivitäten von Innovations- und Änderungsprozess.....	150
Tabelle 12: Beitrag des Integrierten Änderungsmanagement zu den Erfolgsfaktoren einer inkrementellen Innovation	162

Abkürzungsverzeichnis

B-to-B	Business to Business
B-to-C	Business to Consumer
DSL	Digital Subscriber Line
FMEA	Failure Mode and Effects Analysis
GATS	General Agreement on Trade in Services
GPRS	General Packet Radio Switching
HBCI	Home Banking Computer Interface
IPO	Initial Public Offering (engl. Bezeichnung für Neuemission)
IT	Informationstechnologie
M&A	Mergers & Acquisitions (engl. Bezeichnung für Fusionen und Übernahmen)
MP3	MPEG (Motion Pictures Expert Group) 3: Standard zur Komprimierung von Audio-Dateien
QFD	Quality Function Deployment
SE	Simultaneous Engineering
UMTS	Universal Mobile Telephone System
VDE	Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e.V.
WAP	Wireless Application Protocol
WTO	World Trade Organization
WWW	World Wide Web