

---

# Wirkungen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen

---

Christina Cramer

# Wirkungen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen

Eine Event-Studie im  
Industriegüterbereich

 Springer Gabler

Christina Cramer  
Paderborn, Deutschland

Dissertation Universität Paderborn, 2017

ISBN 978-3-658-21672-6                      ISBN 978-3-658-21673-3 (eBook)  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-21673-3>

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

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2018

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, 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.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

## **Geleitwort**

Um ihr Leistungsangebot zu differenzieren und im globalen Wettbewerb zu bestehen, bieten Industriegüterunternehmen neben ihren Kernprodukten zunehmend auch industrielle Dienstleistungen an. Der damit einhergehende Wandel vom einem güter- zu einem dienstleistungszentrierten Anbieter stellt für viele Unternehmen eine strategische Herausforderung dar. Die Entwicklung, Erstellung und Vermarktung von industriellen Dienstleistungen erfordert neuartige Ressourcen und Fähigkeiten im Vergleich zur Entwicklung, Erstellung und Vermarktung von Industriegütern. Beispielsweise müssen die Führungs- und Entscheidungskulturen im Unternehmen dezentralisiert werden, es müssen neue Fähigkeiten zur Informationsverarbeitung und zum Risikomanagement entwickelt und die Vertriebsprozesse überdacht werden.

Neben der Eigenerstellung und der damit einhergehenden Notwendigkeit zur Entwicklung neuer Ressourcen und Fähigkeiten stellt das Outsourcing industrieller Dienstleistungen eine strategische Handlungsalternative für Industriegüterunternehmen dar. Sowohl an interne als auch an externe Kunden gerichtete Dienstleistungen können an Outsourcingpartner übertragen werden, um auf diesem Wege den strategischen Wandlungsprozess zu erleichtern sowie Kosten- und Qualitätsvorteile im Vergleich zu einer Eigenerstellung zu erlangen.

Welche wirtschaftlichen Konsequenzen das Outsourcing industrieller Dienstleistungen hat, ist in der wissenschaftlichen Literatur bislang nur ansatzweise erforscht worden und Frau Dr. Cramer leistet mit der vorliegenden Dissertationsschrift einen wichtigen Beitrag, um diese Forschungslücke zu schließen. Sie stellt drei Forschungsfragen in den Mittelpunkt ihrer Arbeit:

1. Welchen Einfluss besitzt das Outsourcing industrieller Dienstleistungen auf den Marktwert von Industriegüterunternehmen?
2. Wie unterscheiden sich die Auswirkungen des Outsourcings interner vs. externer Dienstleistungen auf den Marktwert von Industriegüterunternehmen?
3. Welchen Einfluss haben ausgewählte Gestaltungsmerkmale des Outsourcings industrieller Dienstleistungen auf dessen Erfolgsbeitrag für Industriegüterunternehmen?

Frau Dr. Cramer hat in ihrer Dissertationsschrift eine Forschungslücke von hoher wissenschaftlicher und praktischer Relevanz identifiziert. Die Wahl zwischen Eigen- und Fremderstellung ist eine fundamentale betriebswirtschaftliche Entscheidung, die sich auch und gerade im Kontext industrieller Dienstleistungen stellt. Theoretisch fundierte empirische Forschung zu den Erfolgswirkungen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen leistet einen wesentlichen Beitrag zum besseren Verständnis der bestehenden Handlungsoptionen und gibt der Unternehmenspraxis wichtige Entscheidungshilfen an die Hand.

Mit der Event-Studie greift Frau Dr. Cramer auf eine geeignete und für die Marketingwissenschaft innovative Forschungsmethode zurück, deren konzeptionelle Grundlagen und Anwendungsempfehlungen sie ausgesprochen systematisch und gut verständlich für den interessierten Leser aufarbeitet. Somit stellt die Lektüre dieser Dissertationsschrift sowohl aus substantieller als auch aus methodischer Sicht ein Gewinn dar und ich wünsche dem Werk eine gute Rezeption und weite Verbreitung in der Marketingwissenschaft und -praxis.

Paderborn, im Januar 2018

Prof. Dr. Andreas Eggert

## **Inhaltsübersicht**

<b>1. Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1 Relevanz des Themas .....	1
1.2 Forschungsleitende Fragen und Zielsetzung der Arbeit .....	7
1.3 Aufbau der Arbeit .....	9
<b>2. Konzeptionelle Grundlagen .....</b>	<b>13</b>
2.1 Begriffsbestimmungen.....	13
2.2 Literaturüberblick zum Outsourcing industrieller Dienstleistungen .....	25
<b>3. Entwicklung des Untersuchungsmodells .....</b>	<b>57</b>
3.1 Die Signaling-Theorie als theoretischer Erklärungsansatz.....	57
3.2 Herleitung der Hypothesen.....	66
<b>4. Empirische Überprüfung des Untersuchungsmodells .....</b>	<b>79</b>
4.1 Methodische Grundlagen der Event-Studie.....	79
4.2 Empirische Untersuchung.....	113
<b>5. Schlussbetrachtung.....</b>	<b>133</b>
5.1 Zusammenfassung .....	133
5.2 Implikationen .....	135
5.3 Limitationen und weiterführender Forschungsbedarf .....	143
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>147</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>169</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsübersicht</b> .....	<b>VII</b>
<b>Inhaltsverzeichnis</b> .....	<b>IX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XIII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XV</b>
<b>1. Einleitung</b> .....	<b>1</b>
1.1 Relevanz des Themas .....	1
1.2 Forschungsleitende Fragen und Zielsetzung der Arbeit .....	7
1.3 Aufbau der Arbeit .....	9
<b>2. Konzeptionelle Grundlagen</b> .....	<b>13</b>
2.1 Begriffsbestimmungen .....	13
2.1.1 Industrielle Dienstleistungen .....	13
2.1.2 Outsourcing industrieller Dienstleistungen .....	17
2.2 Literaturüberblick zum Outsourcing industrieller Dienstleistungen .....	25
2.2.1 Untersuchungsebenen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen .....	26
2.2.2 Determinanten des Outsourcings industrieller Dienstleistungen .....	30
2.2.3 Auswirkungen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen .....	37
2.2.3.1 Direkter Zusammenhang zwischen Outsourcing und Unternehmenserfolg .....	37
2.2.3.2 Moderierende Effekte .....	40
2.2.3.2.1 Eigenschaften des Unternehmens .....	40
2.2.3.2.2 Eigenschaften der Dienstleistung .....	42
2.2.3.2.3 Eigenschaften des Dienstleisters .....	43
2.2.3.2.4 Eigenschaften des Vertrages .....	44

2.2.3.2.5 Eigenschaften des Marktes .....	45
2.2.4 Wirkungsmessung des Outsourcings industrieller Dienstleistungen .....	45
2.2.4.1 Überblick über Ansätze zur Wirkungsmessung.....	45
2.2.4.2 Wirkungsmessung anhand jahresabschlussbasierter Erfolgsgrößen.....	46
2.2.4.3 Wirkungsmessung anhand von Managementeinschätzungen.....	48
2.2.4.4 Wirkungsmessung anhand von Kundeneinschätzungen.....	50
2.2.4.5 Wirkungsmessung anhand kapitalmarktorientierter Erfolgsgrößen .....	51
2.2.5 Zusammenfassende Bewertung des Forschungsstandes und Fazit .....	54
<b>3. Entwicklung des Untersuchungsmodells .....</b>	<b>57</b>
3.1 Die Signaling-Theorie als theoretischer Erklärungsansatz.....	57
3.1.1 Einordnung und Grundlagen der Signaling-Theorie.....	57
3.1.1.1 Kernannahme der Informationsasymmetrie.....	57
3.1.1.2 Signale als Mittel zur Reduktion von Informationsasymmetrie .....	59
3.1.2 Eignung der Signaling-Theorie für die vorliegende Fragestellung.....	63
3.2 Herleitung der Hypothesen.....	66
3.2.1 Effekte des Outsourcings industrieller Dienstleistungsarten .....	66
3.2.2 Moderierende Effekte der Outsourcing-Gestaltungsmerkmale .....	71
3.2.2.1 Moderierender Effekt der strategischen Zielsetzung .....	71
3.2.2.2 Moderierender Effekt der Technologiebezogenheit .....	73
3.2.2.3 Moderierender Effekt des Outsourcing-Partners .....	74
3.2.3 Zusammenfassung des Untersuchungsmodells.....	76
<b>4. Empirische Überprüfung des Untersuchungsmodells .....</b>	<b>79</b>
4.1 Methodische Grundlagen der Event-Studie.....	79
4.1.1 Die Event-Studie als Instrument zur Wirkungsanalyse von Ereignissen.....	79



---

4.1.1.1	Konzept und grundlegende Annahmen.....	79
4.1.1.2	Anwendungen der Event-Studie im Marketing .....	84
4.1.2	Vorgehensweise der Event-Studie .....	90
4.1.2.1	Definition des Ereignisses .....	91
4.1.2.2	Identifikation von Ankündigungen.....	93
4.1.2.3	Definition des Ereignisfensters.....	93
4.1.2.4	Erhebung der Handelsdaten .....	95
4.1.2.5	Bereinigung des Datensatzes .....	96
4.1.2.6	Schätzung der erwarteten Renditen .....	97
4.1.2.7	Ermittlung der abnormalen Renditen und statistische Beurteilung ....	102
4.1.2.8	Spezifikation des Regressionsmodells.....	106
4.1.3	Würdigung der Methode .....	106
4.1.3.1	Problemfelder.....	106
4.1.3.2	Eignung der Event-Studie für die vorliegende Fragestellung.....	111
4.2	Empirische Untersuchung.....	113
4.2.1	Datengrundlage und Forschungsdesign .....	113
4.2.1.1	Generierung der Datenbasis.....	113
4.2.1.2	Beschreibung des Datensatzes .....	116
4.2.1.3	Operationalisierung der abhängigen Variable .....	119
4.2.1.4	Operationalisierung der unabhängigen Variablen .....	121
4.2.1.5	Deskriptive Auswertungen .....	124
4.2.1.6	Spezifikation des Regressionsmodells.....	125
4.2.2	Ergebnisse der empirischen Untersuchung .....	125
4.2.2.1	Überprüfung der Hypothesen.....	125
4.2.2.2	Validierung der empirischen Befunde .....	129

---

<b>5. Schlussbetrachtung.....</b>	<b>133</b>
5.1 Zusammenfassung .....	133
5.2 Implikationen.....	135
5.2.1 Implikationen für die Forschung.....	135
5.2.2 Implikationen für die Praxis.....	139
5.3 Limitationen und weiterführender Forschungsbedarf .....	143
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>147</b>
<b>Anhang .....</b>	<b>169</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1.1:	Aufbau der Arbeit .....	11
Abbildung 2.1:	Kategorisierung industrieller Dienstleistungen .....	16
Abbildung 2.2:	Kontinuum der Unternehmenskollaboration .....	19
Abbildung 2.3:	Unterscheidungsmerkmale interner und externer industrieller Dienstleistungen .....	28
Abbildung 2.4:	Dyadische versus triadische Situation der Dienstleistungserbringung ....	30
Abbildung 2.5:	Überblick über moderierende Einflussfaktoren auf das Outsourcing industrieller Dienst- leistungen aus der Literatur .....	40
Abbildung 3.1:	Hauptdeterminanten der Reaktion auf ein Signal .....	62
Abbildung 3.2:	Untersuchungsmodell .....	76
Abbildung 4.1:	Schematische Darstellung der Entstehung einer abnormalen Rendite ....	83
Abbildung 4.2:	Anzahl der Event-Studien mit Marketing- oder Dienstleistungsfokus ....	84
Abbildung 4.3:	Anzahl der Event-Studien mit Marketing-Fokus je Fachzeitschrift .....	85
Abbildung 4.4:	Vorgehensweise einer Event-Studie .....	90
Abbildung 4.5:	Schematische Darstellung von Schätz- und Ereignisfenster.....	96
Abbildung 4.6:	Prozess der Bereinigung des Datensatzes .....	116
Abbildung 4.7:	Branchenzugehörigkeit der Unternehmen im Datensatz .....	117
Abbildung 4.8:	Industrielle Dienstleistungen im Datensatz .....	118
Abbildung 4.9:	Graphische Darstellung der Moderationseffekte der Gestaltungsmerkmale .....	128

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 2.1:	Vergleich ausgewählter Definitionen industrieller Dienstleistungen .....	14
Tabelle 2.2:	Merkmale der Arbeitsdefinition des Outsourcing-Begriffes .....	18
Tabelle 2.3:	Erscheinungsformen des Outsourcings.....	21
Tabelle 2.4:	Studien zum direkten Zusammenhang zwischen dem Outsourcing industrieller Dienstleistungen und dem Unternehmenserfolg .....	38
Tabelle 2.5:	Vergleich unterschiedlicher Messgrößen des Outsourcings industrieller Dienstleistungen .....	46
Tabelle 3.1:	Abgrenzung zwischen Signalen und Indikatoren .....	60
Tabelle 3.2:	Vermutete Effekte des Outsourcings industrieller Dienstleistungsarten.....	68
Tabelle 4.1:	Übersicht über die wichtigsten statistischen Modelle zur Schätzung erwarteter Renditen .....	98
Tabelle 4.2:	Deskriptive Statistik und Korrelationen .....	124
Tabelle 4.3:	Kumulierte durchschnittliche abnormale Renditen .....	126
Tabelle 4.4:	Ergebnisse der Regressionsanalyse .....	127
Tabelle 4.5:	Übersicht über die Ergebnisse der Hypothesenüberprüfung .....	129
Tabelle 4.6:	Übersicht über Validierungsprüfungen.....	130