

Abstract

Komplexität in Dienstleistungsunternehmen

Resultat aus D-122 Komplexität in Dienstleistungsunternehmen -
Relevanz, Problemstellungen und Lösungsansätze
unter der Leitung von Professor Dr. Manfred Bruhn, Ordinarius, Marketing und
Unternehmensführung

Die Komplexität von Dienstleistungsunternehmen verursacht Kosten, kann aber auch Nutzen stiften. Ein Unternehmen gerät in die Komplexitätsfalle, wenn die Komplexitätskosten den -nutzen übersteigen. Marc-Oliver Blockus entwickelt einen Ansatz zur Bewertung von Komplexität hinsichtlich ihrer Kosten- und Nutzenwirkungen sowie zur Identifikation der zentralen Stellhebel des Komplexitätsmanagements in Dienstleistungsunternehmen. Aus diesem Ansatz und einer ersten empirischen Anwendung leitet der Autor allgemeine Empfehlungen für die Analyse der Komplexität sowie die Planung, Umsetzung und Kontrolle der Komplexitätsgestaltung ab.