

}essentials{

Mischa Seiter

Industrielle
Dienstleistungen in
sieben Handlungsfeldern



Springer Gabler

essentials

Essentials liefern aktuelles Wissen in konzentrierter Form. Die Essenz dessen, worauf es als „State-of-the-Art“ in der gegenwärtigen Fachdiskussion oder in der Praxis ankommt. Essentials informieren schnell, unkompliziert und verständlich.

- als Einführung in ein aktuelles Thema aus Ihrem Fachgebiet
- als Einstieg in ein für Sie noch unbekanntes Themenfeld
- als Einblick, um zum Thema mitreden zu können.

Die Bücher in elektronischer und gedruckter Form bringen das Expertenwissen von Springer-Fachautoren kompakt zur Darstellung. Sie sind besonders für die Nutzung als eBook auf Tablet-PCs, eBook-Readern und Smartphones geeignet.

Essentials: Wissensbausteine aus Wirtschaft und Gesellschaft, Medizin, Psychologie und Gesundheitsberufen, Technik und Naturwissenschaften. Von renommierten Autoren der Verlagsmarken Springer Gabler, Springer VS, Springer Medizin, Springer Spektrum, Springer Vieweg und Springer Psychologie.

Mischa Seiter

Industrielle Dienstleistungen in sieben Handlungsfeldern



Springer Gabler

Prof. Dr. Mischa Seiter
Universität Ulm
Ulm
Deutschland

ISSN 2197-6708
ISBN 978-3-658-06939-1
DOI 10.1007/978-3-658-06940-7

ISSN 2197-6716 (electronic)
ISBN 978-3-658-06940-7 (eBook)

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 2014

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.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Gabler ist eine Marke von Springer DE. Springer DE ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media
www.springer-gabler.de

Agenda

Industrielle Dienstleistungen sind für viele produzierende Unternehmen eine der wenigen Möglichkeiten, um sich im internationalen Wettbewerb zu behaupten. Allerdings sind Aufbau und Steuerung eines Dienstleistungsgeschäfts nicht trivial.

In diesem Buch werden im Rahmen von sieben Handlungsfeldern konkrete Probleme und Lösungen vorgestellt, so dass Sie Ihr Dienstleistungsgeschäft systematisch gestalten können. Beginnend mit der Wahl der Dienstleistungsstrategie bis schließlich zum Design von Anreizsystemen für sämtliche Mitarbeiter Ihres Dienstleistungsgeschäfts.

Das Buch ist eine konzentrierte Kurzfassung des Werks „Industrielle Dienstleistungen – Wie produzierende Unternehmen ihr Dienstleistungsgeschäft aufbauen und steuern“. In der Langversion finden Sie detailliertere Ausführungen, mehr Beispiele sowie die Anpassung der einzelnen Handlungsfelder an verschiedene Dienstleistungsstrategien.

Stuttgart, im September 2014

Prof. Dr. Mischa Seiter

Inhaltsverzeichnis

1 Was ist für ein erfolgreiches Dienstleistungsgeschäft zu tun? – Übersicht über die Handlungsfelder	1
2 Handlungsfeld	5
3 Handlungsfeld	15
4 Handlungsfeld	23
4.1 Prozessgestaltung	24
4.2 Kapazitätsgestaltung	27
5 Handlungsfeld	33
6 Handlungsfeld	41
7 Handlungsfeld	51
8 Handlungsfeld	55
Fazit – Was Sie aus dem Essential mitnehmen können	59
Literatur	61