

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
----------------------	----------

Anforderungen

Service im globalen Umfeld – Innovative Ansätze einer zukunftsorientierten Servicegestaltung Horst Meier	3
Pay on Production - langfristige Partnerschaft mit Verantwortungstransfer Wolfgang F. Mast	15
Wieviel Service braucht der Kunde? Anforderungen an industrielle Dienstleistungsangebote aus Sicht der deutschen Getränkeindustrie Daniel Busse, Jürgen Fiege, Marc Zinkler	31

Strategische Aspekte

Strategische Grundfragen bei der Etablierung von Betreibermodellen Jörg Feiling, Christian Buse, Sven Weißenfels	63
Chancen und Risiken beim Einstieg in Betreibermodelle Norbert Brost, Jürgen Leins	85
Preisgestaltung von Dienstleistungen in Industrieunternehmen Dirk Martens	97

Methoden und Organisation

Service Engineering – Umsetzung ausgewählter Methoden zur Dienstleistungsentwicklung in kleinen und mittelgroßen Unternehmen Christian Buse	113
---	------------

Modulares Dienstleistungskonzept eines mittelständischen Maschinenbauunternehmens	
Michael Bäcker, Laurenz Herzog.....	125
Aufbau und Markteinführung eines modularen Service-Programms für Investitionsgüter mit eigenständiger Service-Marke	
Hans-Dieter Flick, Klaus Höfer.....	141
Entwicklung und Handhabung modularer Dienstleistungsbaukästen	
Jürgen J. Schramm, Klaus Pallentien	147
Wachstumsbewältigung durch Service-Reorganisation	
Volker Mühleisen	163
Flexible Konfiguration von Betreibernetzwerken	
Magnus Zuther.....	175
Kooperationen innerhalb der Service-Chain	
Axel Kaiser, Jürgen J. Schramm	191
Infrastruktur	
Die Wirtschaftlichkeitsanalyse von dienstleistungsorientierten Geschäftsmodellen als Herausforderung für das Controlling	
Martin Reckenfelderbäumer	209
Modulare Vertragskonzeption bis hin zur Realisierung von Betreibermodellen	
Peter Seifert	243
IT- gestützte Gestaltung kooperativer Dienstleistungen	
Jürgen J. Schramm, Michael Steinmann, Wolfgang Wichert	269
Entwicklung und kooperative Nutzung eines modernen Teleservice – Systems	
Bernd Kirsch.....	303

Praxiserfahrungen

Praxisbericht eines Betreibermodellprototypen

Jürgen Leins 327

Service erfolgreich ausbauen – Eine Fallstudie

Wolfgang D. Riedel, Frank Seinschedt 351

Anhang

Autorenverzeichnis 369