

Karim Barkawi
Andreas Baader
Sven Montanus
(Herausgeber)

Erfolgreich mit After Sales Services

Geschäftsstrategien
für Servicemanagement
und Ersatzteillogistik

Mit 97 Abbildungen

HOCHSCHULE
• LIECHTENSTEIN
Bibliothek

4y Springer

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Karim Barkawi	
Einführung	1
After Sales Services - mit produktbegleitenden Dienstleistungen profitabel wachsen	3
Andreas Baader, Sven Montanus, Raul Sfat	
Teil 1: Märkte und Perspektiven	15
Aktuelle Chancen und Trends im Servicegeschäft	17
Hans-Jörg Bullinger, Christian van Husen	
Innovative Geschäftskonzepte im After Sales Service	37
Hubert Österle, Enrico Senger	
Teil 2: Strategien für After Sales Services	55
Profitable Serviceleistungen oder Service als Kundenbindungsinstrument?	57
Horst Wildemann	
Strategische Ausrichtung des Servicegeschäfts in produzierenden Unternehmen	73
Katharina Hildenbrand, Heiko Gebauer, Elgar Fleisch	
Mehrwert schaffen durch Fokussierung auf das Servicegeschäft	95
Thomas Schmidt, Oliver Laucht, Andreas Bauer	
Teil 3: Service Engineering	113
Gestaltung und Vermarktung von Dienstleistungen als Managementherausforderung	115
Wolf-Rüdiger Bretzke	
Service Engineering in Netzwerken - ein Meta-Prozess	135
Heiko Dirlenbach, Laura Georgi, Volker Stich	

Referenzmodell zur Serviceproduktgestaltung in der Automobilzulieferindustrie	153
Wilhelm Dangelmaier, Andreas Emmrich, Tobias Gajewski	
<u>Teil 4: Service Supply Chain Management</u>	179
Erfolgsfaktoren im Service Supply Chain Management der Hightech-Industrie	181
Jutta Merk, Olivier Schote	
Globales Service Supply Chain Management in der Telekommunikationsbranche	203
Christian Graffelder	
Optimierung der Service Supply Chain im Bereich hochwertiger Investitionsgüter	221
Ralf Schlüter	
Teil 5: Ersatzteilmanagement	239
Optimierte Ersatzteillogistik durch Forecasting und flexibles Kapazitätsmanagement	241
Reinhard Baune, Thomas Westphal	
Lebenszyklusorientierte Planungsstrategien für den Ersatzteilbedarf	251
Georgios Loukmidis, Holger Luczak	
Differenzierte Beschaffungsstrategien für Ersatzteile in der Hausgerätebranche	271
Stefan E. A. Recknagel	
<u>Teil 6: Outsourcing und Kollaboration</u>	277
Bewertung von Betreibermodellen in Produktionsbetrieben	279
Horst Meier, Marion Steven, Arndt Werding	
Outsourcing der globalen After-Sales-Logistik - Trend mit Nutzen oder Risiko?	299
Robert Strumpf	

Kollaboratives Supply Chain Event Management bei Wincor Nixdorf	313
Wolfgang Künkler, Marcus Karten	
<u>Teil 7: Technologie und Innovation</u>	331
Mit Service zu neuen Geschäftsmodellen - ökonomische Potenziale identifizieren	333
Gunter Lay, Marcus Schröter	
Von linearen Serviceprozessen zu adaptiven Servicenetzwerken ...	349
Dagmar Fischer-Neeb	
Optimierung des After-Sales-Servicegrads auf Basis innovativer Planungslösungen	359
Wolfgang Amann	
Autoren	371