
Vorwort

Der Erfolg der 1. Auflage und die neuen Entwicklungen in der Praxis sind gute Gründe für eine 2. Auflage. In bewährter Art richtet sich das Buch an Leser, die sich mit dem Aufbau und der Steuerung des Dienstleistungsgeschäfts produzierender Unternehmen befassen möchten. Zwei Zielgruppen sind daher besonders im Fokus: Einerseits Vertreter der Praxis, die für das Dienstleistungsgeschäft ihres Unternehmens verantwortlich sind oder solche Praxisvertreter, die ein Dienstleistungsgeschäft erst aufbauen oder ein bestehendes neu ausrichten sollen. Andererseits Studierende, die eine berufliche Zukunft in diesem Bereich anstreben. Dazu zählen Studierende der Wirtschaftswissenschaften genauso wie Studierende der Ingenieurwissenschaften sowie angehende Wirtschaftsingenieure.

Warum gibt es dieses Buch? Der Grund ist, dass zwar bereits Publikationen zu diesem Thema existieren, in diesen aber jeweils nur Teilaspekte behandelt werden und so der Blick auf das Ganze fehlt. Im Gegensatz dazu erörtere ich im vorliegenden Werk sämtliche notwendigen Handlungsfelder für Aufbau und Steuerung eines Dienstleistungsgeschäfts. Dadurch werden Zusammenhänge klar, die sonst nicht sichtbar sind. So wird bspw. deutlich, welche Relevanz die gewählte Dienstleistungsstrategie für die Prozess- und Kapazitätsgestaltung hat.

Ich habe das Buch als Leitfaden für ein erfolgreiches Dienstleistungsgeschäft in produzierenden Unternehmen verfasst. Grundlage sind die Erfahrungen von sieben mehrjährigen Forschungsprojekten zusammen mit mehr als 50 Unternehmen. Die Unternehmen gehören so unterschiedlichen Branchen an wie dem Maschinenbau, dem Automobilbau und der maritimen Industrie. Jedes Kapitel schließt mit einem Praxisbeispiel, um das Erlernte zu vertiefen. Überdies begleitet uns das Beispiel der Kehrgeräte AG durch das gesamte Buch.

Damit Sie das Buch möglichst einfach erschließen können, hier eine Handreichung:

- Sind Sie Mitarbeiter eines Unternehmens, das bereits industrielle Dienstleistungen anbietet, und Sie möchten sich zu einem bestimmten Teilaspekt vertieft informieren, dann empfehle ich einen Blick in das Inhaltsverzeichnis. Das Buch ist so aufgebaut, dass die wesentlichen Handlungsfelder jeweils eigene Kapitel bilden.

- Sind Sie Mitarbeiter eines Unternehmens, das sich bisher noch nicht oder nur beiläufig mit industriellen Dienstleistungen befasst, empfehle ich Ihnen das Kapitel 1. Dort finden Sie die Gründe, warum Unternehmen industrielle Dienstleistungen anbieten und die Handlungsfelder eines erfolgreichen Dienstleistungsmanagements.
- Sind Sie ein Studierender der Wirtschafts- oder Ingenieurwissenschaften und möchten sich in das Thema grundsätzlich einlesen, empfehle ich Ihnen die Lektüre des gesamten Buches. Sie erhalten zu Beginn jedes Kapitels eine Orientierung, was im Kapitel behandelt wird.

Liebe Leser, ich hoffe, dass dieses Buch Ihnen passgenau weiterhilft. Treten Sie dazu auch gerne mit mir in Dialog: Unter der E-Mail-Adresse seiter@dienstleistungsforschung.net sind Hinweise, Fragen und Verbesserungsvorschläge willkommen.

Abschließend möchte ich mich bei einer Reihe von Personen bedanken. Zuerst bei allen Unternehmensvertretern, die es mir ermöglicht haben, die zahlreichen Praxisbeispiele in dieses Buch aufzunehmen. Darüber hinaus bedanke ich mich bei Caroline Rosentritt, die durch ihre Ideen und konstruktive Kritik zum Gelingen dieses Buches beigetragen hat.

Stuttgart, im Februar 2016

Prof. Dr. Mischa Seiter

Industrielle Dienstleistungen

Wie produzierende Unternehmen ihr
Dienstleistungsgeschäft aufbauen und steuern
Seiter, M.

2016, XXXI, 174 S., Softcover

ISBN: 978-3-658-09458-4