

Industrielle Dienstleistungen gewinnen für produzierende Unternehmen zunehmend an Bedeutung, um sich im globalen Wettbewerb zu differenzieren. Die mit industriellen Dienstleistungen erzielbaren Margen übertreffen die des Sachgutbereichs dabei deutlich. Dienstleistungen bilden zudem die Basis für neue Geschäftsmodelle und erlauben so erst die Nutzung neuer Technologien. Sie stellen die wesentliche Grundlage einer langfristigen Kundenbindung dar. Angesichts dieser Potenziale ist es ein relevantes und aktuelles Anliegen produzierender Unternehmen, ihre materiellen Kernleistungen durch Dienstleistungen zu ergänzen, neue Kombinationen aus Sach- und Dienstleistung anzubieten und in diesem Zuge den Wandel vom produzierenden Unternehmen zum Anbieter umfassender Problemlösungen für den Kunden zu vollziehen.

Aufgrund des umfangreichen Aufgabenspektrums des Managements industrieller Dienstleistungen müssen heutige Fach- und Führungskräfte interdisziplinär qualifiziert sein und über ein ausgeprägtes Urteilsvermögen verfügen. Diese Herausforderung wird immer anspruchsvoller, je mehr Disziplinen im eigenen Aufgabenbereich hinzukommen, die man nicht gelernt oder studiert hat, über die man aber im betrieblichen Alltag dennoch mitdiskutieren und entscheiden können muss. Demzufolge kommt der typische Ingenieur in seiner Laufbahn regelmäßig an für ihn neuen Aufgabengebieten und Fachdisziplinen vorbei, die er sich kurzfristig, zielsicher und schnell aneignen muss. Das geschieht besonders an der Schnittschnelle zwischen fachlich technischen Aufgaben und der Personalführungs- und Managementverantwortung.

Für die Manager und Experten, die es mit neuen Aufgabengebieten und Disziplinen und der entsprechenden Führungsverantwortung zu tun bekommen, habe ich mit meinen Mitarbeitern dieses neue Nachschlagewerk erarbeitet. Es soll einen schnellen und unkomplizierten Zugriff zu den wichtigsten Begriffen, Zusammenhängen, Methoden und Beispielen liefern. Ich habe dazu das Themenfeld von Produktion und Management in einem generischen Ordnungsrahmen geordnet, indem wir den neun wichtigsten Themenfeldern – von der Strategie und dem Management produzierender Unternehmen, dem Technologiemanagement, dem Innovationsmanagement, dem Produktions- und Logistikmanagement, dem Qualitäts- und dem Einkaufsmanagement sowie dem Management industrieller Dienstleistungen bis zum Management des technischen Vertriebs und der Fabrikplanung – jeweils einen Band gewidmet haben.

Das neue Werk soll damit schnelle Orientierung liefern; jeweils für die technischen und betriebswirtschaftlichen Fragestellungen, die typischerweise in entwickelnden und produzierenden Unternehmen auftreten. Die einzelnen Bände wenden sich damit so-

wohl an Fach- und Führungskräfte aus den jeweiligen Disziplinen als auch an die entsprechenden Grenzgänger zwischen den Disziplinen. Ganz besonders sind aber auch die Studierenden der Ingenieurwissenschaften und der Betriebswirtschaftslehre angesprochen, die ihre Lerninhalte komprimiert und praxisorientiert nachlesen wollen. Die jeweiligen Bände geben den derzeitigen Stand der Wissenschaft und Praxis in den einzelnen Themengebieten in der Struktur eines Nachschlagewerks und Handbuchs wieder. Gleichzeitig bietet dieses Handbuch vielfältige, weiterführende Hinweise auf die einschlägige Fachliteratur, sodass man von hier aus schnell geeignete Vertiefungsmöglichkeiten findet.

In diesem achten Band des Handbuchs „Produktion und Management“ behandeln wir die wesentlichen Fragestellungen des Managements industrieller Dienstleistungen. Die Verschiebung von einem sachgutorientierten Angebot hin zu Leistungen, in denen industrielle Dienstleistungen eine wesentliche Rolle einnehmen, ist einer der dominierenden Trends der vergangenen Jahre im Industriegüterbereich. Die Herausforderungen und Potenziale, die sich aus dieser Verschiebung ergeben, werden ebenso adressiert wie die sich daraus ergebenden, spezifischen Aufgabenstellungen. Daher setzt dieser Band einen klaren Schwerpunkt auf die Kernprozesse und Methoden des Managements industrieller Dienstleistungen und ergänzt diese durch praxisnahe Fallbeispiele.

Ich bedanke mich sehr herzlich bei meinen Mitarbeitern des Bereichs Dienstleistungsmanagement des FIR an der RWTH Aachen, die es unter der Leitung meines Mitherausgebers dieses Bandes, Herrn Dr.-Ing. Gerhard Gudergan, mit ihren Ideen, ihrem Engagement und ihrer Sorgfalt ermöglicht haben, dieses Werk zu publizieren. Ebenso herzlich danke ich dem Springer Verlag, der mich unter der Führung von Herrn Thomas Lehnert nicht nur beharrlich von der Notwendigkeit dieses Handbuchs überzeugte, sondern der auch in sehr angenehmer und professioneller Form dieses Werk umgesetzt hat.

Aachen im April 2015

Günther Schuh

Management industrieller Dienstleistungen
Handbuch Produktion und Management 8
Schuh, G.; Gudergan, G.; Kampker, A. (Hrsg.)
2016, IX, 325 S. 145 Abb., Hardcover
ISBN: 978-3-662-47255-2