

*Internationalisierung der Märkte, Ressourcenoptimierung und verstärkte Kundenorientierung haben in den neunziger Jahren die strategischen Handlungsfelder der Unternehmen des deutschen Maschinen- und Anlagenbaus bestimmt. Eine strategische Option zur Verbesserung der wirtschaftlichen Situation dieser Unternehmen bietet sich durch ein breitgefächertes Angebot an Serviceleistungen, die in direktem Zusammenhang mit der Sachleistung dem Kunden angeboten werden.*

*Während für die Planung von Sachleistungen und die kontinuierliche Verbesserung von Produktionsprozessen eine umfangreiche Zahl von Konzepten in Theorie und Praxis vorhanden ist, existieren für die strukturierte Planung und Gestaltung industrieller Kundendienstleistungen nur eingeschränkt Planungstechniken und Hilfsmittel.*

*Der Autor erläutert in diesem Buch eine neue methodischen Vorgehensweise - unter Einsatz von Hilfsmitteln - wie eine systematisch gestützte, prozeßorientierte Planung und Gestaltung von industriellen Serviceleistungen effektiver und effizienter aus Sicht der Kundenanforderungen ausgeführt werden kann.*

ISBN 3-932775-67-8