

Herausgeber: Univ.-Prof. Dr. Horst Wildemann

Copyright by TCW Transfer-Centrum GmbH 2000
TCW-report Nr. 19

Die Deutsche Bibliothek CIP-Einheitsaufnahme

Luczak, Holger; Sontow, Karsten; Kuster, Johannes; Reddemann, Andreas; Scherrer, Ulrich;
Service Engineering: Der systematische Weg von der Idee zum Leistungsangebot
München, Transfer-Centrum GmbH
ISBN 3-931511-87-1

Leopoldstr. 146
80804 München
Tel: 089/360-523-11
Fax: 089/361 023 20
eMail: mail@tcw.de
Internet: http://www.tcw.de

Verlag: TCW Transfer-Centrum GmbH - Leopoldstr. 146, 80804 München - Tel: 089/360-523-11, Fax: 089/361 023 20
eMail: mail@tcw.de, Internet: http://www.tcw.de

Alle Rechte, auch die der Übersetzung in fremde Sprachen, vorbehalten. Kein Teil dieses Werkes darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages in irgendeiner Form, auch nicht zum Zwecke der Unterrichtsgestaltung, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden.

Inhaltsverzeichnis

Die Märkte im Wandel	1
Auf dem Weg zur Dienstleistungswirtschaft	1
Dienstleistungen als Chance zur Marktführerschaft	4
Mit Dienstleistungen zum Erfolg - Aber wie?	9
Problemfelder der Dienstleistungsentwicklung	9
Dienstleistungsentwicklung ist nicht Kunst, sondern Handwerk	14
Dienstleistungen als System verstehen	17
Service Engineering als neue Disziplin	21
Service Engineering – Wo fängt es an, wo hört es auf?	24
Von der Idee zur Leistungsspezifikation	24
Dienstleistungsarten aus der Perspektive des Service Engineerings	26
Der Weg zum Entwicklungsziel – Wie ist die Vorgehensweise?	31
Grundlegende Prinzipien des Service Engineerings	31
Formulieren von Ideen in der Dienstleistungsplanung	43
Aufstellen von Dienstleistungskonzepten	71
Vorbereiten der Markteinführung in der Umsetzungsplanung	95
Organisation des Service Engineerings – Wer ist zuständig?	99
Service Engineering als interdisziplinäre Unternehmensfunktion	99
Möglichkeiten der aufbauorganisatorischen Integration	102