

Vorwort

Durch den Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien sind heute immer mehr Unternehmen in der Lage, ihre Dienstleistungen nicht wie klassisch üblich im direkten Kontakt, sondern aus der Distanz zu erbringen. So können z.B. Softwareunternehmen Updates bei ihren ausländischen Kunden vom Stammsitz aus einspielen, Maschinen können ferngewartet werden und in der Medizin werden Fernoperationen eingesetzt, um das spezifische Talent von Chirurgen an unterschiedlichen Orten ohne Zeitverzögerungen nutzen zu können. Die Fähigkeit, Dienstleistungen „remote“ – also ferngelenkt – zu erstellen, bietet vielen Unternehmen überhaupt erst die Chance, ihrer Geschäftstätigkeit international nachzugehen. Dies gilt insbesondere für mittelständische Unternehmen, die nicht über die zum Aufbau internationaler Support-Organisationen erforderlichen Ressourcen verfügen.

Das vorliegende Buch befasst sich mit dem Management von ferngelenkten Dienstleistungen. Während an Literatur über technische Lösungs- und Umsetzungsmöglichkeiten für Remote Services kein Mangel herrscht, besteht ein auffälliges Manko an betriebswirtschaftlicher Auseinandersetzung mit dieser Thematik. Die betriebswirtschaftliche Perspektive steht daher im Mittelpunkt dieses Buches. In einer Reihe von konzeptionellen und empirischen Beiträgen werden die managementrelevanten Besonderheiten von Remote Services untersucht. Zudem werden in einer Reihe von Fallstudien „Best Practices“ im Umgang mit diesem Dienstleistungstypus aufgezeigt. Eine jüngst durchgeführte Delphi-Studie liefert zudem Hinweise über zukünftige Entwicklungen in unterschiedlichen Einsatzbereichen.

Das Buch lebt von der Interaktion zwischen Wissenschaftlern und Praktikern. In diesem Zusammenhang möchten wir uns herzlich bei allen geduligen und auskunftsbereiten Interviewpartnern von Anbieter- und Kundenunternehmen „remote“ erbrachter Leistungen bedanken. Zudem danken wir allen Experten, welche an der Delphi-Studie über die Zukunft von Remote Services teilgenommen haben, für ihr Engagement. Schließlich gilt ein besonderer Dank allen Gastautoren, die mit ihren Beiträgen an dem Buch mitgewirkt haben.

Die Mitarbeiter an den drei beteiligten Lehrstühlen tragen maßgeblichen Anteil am Zustandekommen des vorliegenden Bandes. Ihnen gilt ein besonderes Dankeschön. Ebenso wäre diese Publikation nicht möglich gewesen ohne die Förderung des Projekts „ExFeD – Export ferngelenkter Dienstleistungen“ durch das BMBF (FKZ 01HQ0553; <http://www.exfed.de>). Dem BMBF sowie den Koordinatoren der DLR, insbesondere Herrn Klaus Wegner, und unseren Partnerunternehmen im Projekt, der SAP AG, der HP AG, der Asentics GmbH und der carat robotics GmbH, gilt daher unser spezieller Dank.

Dortmund, München und Nürnberg im Mai 2007

Dirk Holtbrügge
Hartmut H. Holzmüller
Florian v. Wangenheim