

VORWORT

Das Rollenverständnis von Investitionsgüterherstellern befindet sich in einem Wandel vom traditionellen Produkthersteller hin zum individuellen Systemanbieter. Das bestehende, technisch meist hochentwickelte Produktportfolio reicht zukünftig nicht mehr aus, sich im internationalen Wettbewerb zu differenzieren. Innovative Servicemodelle bieten Herstellern die Möglichkeit, Alleinstellungsmerkmale gegenüber den Mitbewerbern aufzubauen und Wettbewerbsvorteile nachhaltig abzusichern. Darüber hinaus unterliegen innovative Servicekonzepte den marktseitigen Schwankungen oftmals nicht in dem Maße, wie dies im Neuproduktgeschäft der Fall ist. Damit bieten sich dem Anbieter dieser Leistungen auch in Zeiten rückläufiger Konjunktur Möglichkeiten, den Umsatz zu halten, wenn nicht sogar zu erhöhen.

Im vorliegenden Herausgeberwerk stellen Experten aus Wissenschaft und Praxis innovative Ansätze vor, die zur nachhaltigen Entwicklung des Servicegeschäftes und somit zum kurz-, mittel- und langfristigen Unternehmenserfolg beitragen.

Der pragmatische und praxisfokussierte Aufbau dieses Buches ist geprägt durch zahlreiche Abbildungen, Grafiken und Checklisten. Der Leser findet in nahezu allen Kapiteln das am Management orientierte Format „aus der Praxis für die Praxis“. Das Werk richtet sich an:

Serviceverantwortliche, technische Einkäufer, Vertriebs-Verantwortliche, Unternehmensentwickler und Geschäftsführer von Industrieunternehmen,

Lehrende und Studierende an Hochschulen und Universitäten mit Interesse an praxisorientierten Fragestellungen sowie

Forschende auf dem Gebiet der Dienstleistungsforschung.

Ein Herausgeberwerk ist immer auch eine besondere Teamleistung. Unser ausdrücklicher Dank gilt daher den Autorinnen und Autoren, deren Beiträge die unterschiedlichen Felder von Serviceinnovation thematisieren und dem vorliegenden Werk seine spezifische Kontur – Praxisfokussierung mit wissenschaftlicher Fundierung – verleihen. Darüber hinaus gilt unser Dank Frau Kerstin Müller für die Erstellung der Druckvorlage sowie das Lektorat des Buches. Nicht zuletzt hat die gute Kooperation mit Frau Stefanie Winter vom Gabler Verlag zum Gelingen dieser Publikation beigetragen.

Konstanz / St. Gallen, im Juni 2011

Stefan Schweiger

Kathrin Dressel

Birgit Pfeiffer