

Service management mit System

Springer

Berlin

Heidelberg

New York

Barcelona

Hongkong

London

Mailand

Paris

Singapur

Tokio

Holger Luczak (Hrsg.)

Service-Management mit System

Erfolgreiche Methoden für die
Investitionsgüterindustrie

Mit 125 Abbildungen



Springer

Univ.-Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirt.-Ing. Holger Luczak

RWTH Aachen

Forschungsinstitut für Rationalisierung FIR

Institut für Arbeitswissenschaft IAW

Pontdriesch 14/16

52062 Aachen

Die Deutsche Bibliothek – Cip-Einheitsaufnahme

Service-Management mit System : erfolgreiche Methoden für die Investitionsgüterindustrie / Hrsg.: Holger Luczak. - Berlin ; Heidelberg ; New York ; Barcelona ; Hongkong ; London ; Mailand ; Paris ; Singapur ; Tokio : Springer, 1999

ISBN-13: 978-3-540-65282-3 e-ISBN-13: 978-3-642-60058-6

DOI: 10.1007/978-3-642-60058-6

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 1999

Softcover reprint of the hardcover 1st edition 1999

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Buch berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Sollte in diesem Werk direkt oder indirekt auf Gesetze, Vorschriften oder Richtlinien (z.B. DIN, VDI, VDE) Bezug genommen oder aus ihnen zitiert worden sein, so kann der Verlag keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Aktualität übernehmen. Es empfiehlt sich, gegebenenfalls für die eigenen Arbeiten die vollständigen Vorschriften oder Richtlinien in der jeweils gültigen Fassung hinzuzuziehen.

Satz: Computer to plate von Autoredaten

Einbandgestaltung: de'blik, Berlin

Herstellung: ProduServ GmbH Verlagsservice, Berlin

Gedruckt auf säurefreiem Papier

SPIN: 10675996

7/3020SC - 5 4 3 2 1 0

Vorwort

Die derzeitige Situation in der deutschen Investitionsgüterindustrie ist gekennzeichnet durch einen zunehmend härteren nationalen und internationalen Wettbewerb. Um sich hier zu behaupten und auch auf den sich rapide verändernden Märkten erfolgreich zu sein, gilt die Strategie der Serviceführerschaft neben Technologie- und Qualitätsführerschaft als erfolgreiche Differenzierungsmöglichkeit. Gleichzeitig ist der Erfolgsfaktor Service in den letzten Jahren mit dem Wandel der Gesellschaft zur Dienstleistungsgesellschaft immer stärker in den Vordergrund gerückt. In der Investitionsgüterindustrie wird bereits seit Jahren ein hochwertiger Service angeboten, der aber in der Regel durch hohe Kosten gekennzeichnet ist. Gleichzeitig erwirtschaften die Unternehmen mit ihrem Service einen nicht unerheblichen Teil ihres Gewinnes.

Einem noch erfolgreicherem Service stehen in vielen Unternehmen die gewachsenen Strukturen bei gleichzeitig fehlenden Hilfsmitteln zur Veränderung gegenüber. Ungeachtet der Vielzahl an Publikationen gibt es offene Fragestellungen, die entweder gar nicht oder nur unzureichend behandelt wurden. Insbesondere fehlt es an einem umfassenden Konzept des Servicemanagements, das die verschiedenen Elemente systematisch miteinander verbindet.

Der diesem Buch zugrundeliegende Ansatz des *Servicemanagements als Regelkreis* zeigt die Wechselwirkungen und Abhängigkeiten der verschiedenen Elemente des Servicemanagements auf. In den einzelnen Kapiteln, die sich an der Struktur des Regelkreises orientieren, werden die verschiedenen Betrachtungsbereiche vertiefend behandelt. Dabei dient das Buch einerseits als Hilfsmittel zur Gestaltung der verschiedenen Managementfelder im Service, andererseits stellt es die Beziehungen untereinander dar. Von der klassischen Managementliteratur hebt es sich durch die starke Fokussierung auf den Service in der Investitionsgüterindustrie sowie durch die mit Methoden hinterlegten, praktisch erläuterten Vorgehensweisen und Gestaltungsempfehlungen ab. Das Buch kann Anregungen geben sowohl zur vollkommenen Neugestaltung des kompletten Service oder von einzelnen Teilbereichen des Service als auch zur Verbesserung des bestehenden Service.

Das Buch stellt die Ergebnisse eines Forschungsvorhabens dar, das mit Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung gefördert wurde

(Förderkennzeichen 01HS024/0 AuT). Der Projektverbund wurde vom Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen koordiniert. In dem Forschungsvorhaben wurden Methoden und Verfahren zur Verbesserung und Neugestaltung des Service entwickelt. Durch die Beteiligung von fünf Unternehmen in betrieblichen Teilprojekten wurde sichergestellt, daß die Lösungen praxisrelevant und –tauglich sind. Die beteiligten Unternehmen an dem Projekt waren:

- Berliner Werkzeugmaschinenfabrik GmbH, Berlin,
- Heid Magdeburg Werkzeugmaschinen GmbH, Magdeburg,
- Kisters Maschinenbau GmbH, Kleve,
- Otto Junker GmbH, Simmerath,
- Probat-Werke von Gimborn Maschinenfabrik GmbH, Emmerich.

Die Forschergruppe setzte sich aus Mitarbeitern der folgenden vier Institute zusammen:

- Forschungsinstitut für Rationalisierung an der RWTH Aachen (FIR), Aachen,
- Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung (IFF), Magdeburg,
- Institut für Arbeitswissenschaft (IAW) der RWTH Aachen, Aachen,
- Lehrstuhl für Unternehmenspolitik und Marketing (LUM) der RWTH Aachen, Aachen.

Als Autoren von Kapiteln des Buches fungieren:

- Joachim Fischer und Robert Kallenberg (FIR)
- Cathrin Plate (IFF)
- Aljoscha Fladung und Susanne Mütze (IAW)
- Dr. Gertrud Schmitz (LUM)

Als Mehrpersonen- sowie Multi-Institutionen-Werk stellt das Buch ein Beispiel für eine gelungene, durch das BMBF geförderte Kooperation dar die durch ein hiermit vorgezeigtes und nach dem Verständnis der Beteiligten vorzeigbares Ergebnis abgeschlossen werden konnte. Dafür sei allen Beteiligten ein herzlicher Dank gesagt, der auch den Springer-Verlag, namentlich Frau Hestermann-Beyerle, einschließt.

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung

J. Fischer, R. Kallenberg

1.1 Die Wettbewerbssituation in der Investitionsgüterindustrie	1
1.2 Service als industrielle Dienstleistung	3
1.3 Zielsetzung des Buches	4

2 Servicemanagement als Regelkreis

<i>R. Kallenberg, J. Fischer</i>	1
--	---

3 Führungsgrößen

3.1 Strategien und Ziele im Service	
<i>G. Schmitz</i>	13
3.2 Servicekultur	
<i>S. Mütze</i>	45

4 Regler und Stellgrößen

4.1 Serviceleistungen	
<i>G. Schmitz</i>	62
4.2 Organisation des Service	
<i>J. Fischer</i>	85
4.3 Servicemitarbeiter	
<i>S. Mütze</i>	104
4.4 Informationssysteme	
<i>C. Plate</i>	144

5 Regelstrecke und Störgrößen

5.1 Gestaltung von Geschäftsprozessen im Service	
<i>R. Kallenberg</i>	169
5.2 Effiziente Einsatzplanung und -steuerung im Service	
<i>C. Plate</i>	191
5.3 Informationsversorgung des Service	
<i>C. Plate</i>	204

5.4	Berichts- und Beschwerdemanagement	
	<i>R. Kallenberg</i>	216
6	Istwerte	
6.1	Kundenzufriedenheit	
	<i>G. Schmitz</i>	235
6.2	Mitarbeiterzufriedenheit	
	<i>A. Fladung</i>	253
6.3	Wirtschaftliche Bewertung des Service	
	<i>C. Plate</i>	266
7	Zusammenfassung und Ausblick	281
	Literaturverzeichnis	284
	Sachverzeichnis	297