

Schriftenreihe Rationalisierung und Humanisierung

Band 89

Nora Rühmann

**Empirische Entwicklung einer Typologie für
Gestaltungsvarianten der Serviceproduktion
im Maschinenbau**

D 82 (Diss. RWTH Aachen, 2008)

Shaker Verlag
Aachen 2008

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Aachen, Techn. Hochsch., Diss., 2008

Copyright Shaker Verlag 2008

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 978-3-8322-7334-7

ISSN 1434-8519

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • E-Mail: info@shaker.de

Für Unternehmen des Maschinenbaus ist es nicht mehr ausreichend, Service anzubieten, vielmehr muss der Service professionalisiert werden, damit die Unternehmen wettbewerbsfähig bleiben.

Das sich wandelnde Umfeld und die damit zusammenhängende komplexe Problemlandschaft, in der sich Service bewegt, machen eine systematische Professionalisierung, die über die isolierte Veränderung einzelner Erfolgsfaktoren hinausgeht, schwierig. Es fehlt an umfassenden Betrachtungen, die die relevanten Elemente der Serviceproduktion und ihre Zusammenhänge untereinander herausarbeiten und damit der unsystematischen Betonung einzelner Erfolgsfaktoren entgegenwirken.

Die in der vorliegenden Dissertation entwickelte, empirisch gestützte Typologie hilft, die aufgezeigte Problemstellung zu lösen, indem sie einerseits den Untersuchungsbereich strukturiert sowie die relevanten Elemente identifiziert und andererseits inhaltliche Zusammenhänge zwischen den und innerhalb der gebildeten Typen analysiert. Damit bietet sie zum einen ein Beschreibungsraster für Gestaltungsvarianten der Serviceproduktion, welches auch zur Analyse der Serviceproduktion auf mögliche Schwachstellen angewendet werden kann. Zum anderen geben die ermittelten Wirkzusammenhänge Aufschluss über Konsequenzen geplanter Maßnahmen zur Professionalisierung der Serviceproduktion. Die identifizierten Typen liefern zudem einen Einblick in umgesetzte Gestaltungsvarianten der Serviceproduktion und stellen eine Strukturierung des heterogenen Servicesektors dar, welche die Entwicklung typspezifischer Gestaltungshilfen für ein systematisches Management der Serviceproduktion ermöglicht.

Die Ergebnisse der Dissertation bieten somit einen Ausgangspunkt für weitere Forschungstätigkeiten, die die Wettbewerbsfähigkeit durch ein systematisches Management der Serviceproduktion ausbauen kann.