



# After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau

*Michael Baumbach*

 **Download**

 **Online Lesen**

After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau Michael Baumbach

 [Download After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau ...pdf](#)

 [Read Online After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau ...pdf](#)

# **After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau**

*Michael Baumbach*

**After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau** Michael Baumbach

## **Downloaden und kostenlos lesen After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau Michael Baumbach**

---

326 Seiten

Autorenkommentar

### **Ausbau des After-Sales-Service zur Strat. Erfolgsposition**

Dieses Buch gibt Handlungsempfehlungen zum Ausbau des After-Sales-Service zur strategischen Erfolgsposition und zeigt Realisierungsbeispiele internationaler Successful-Practice-Unternehmen aus dem Maschinen- und Anlagenbau auf. Diese sind zum größten Teil auch für Unternehmen aus anderen Branchen relevant. Die meisten Unternehmen fokussierten sich in der Vergangenheit auf das Primärproduktgeschäft und wickelten den After-Sales-Service, welchen sie als Kostenfaktor, notwendiges Übel oder Störfaktor betrachteten, nebenbei ab. Mittlerweile haben viele Maschinen- und Anlagenbauer die Attraktivität eines professionellen After-Sales-Service erkannt, insbesondere das Marktpotential, Differenzierungspotential, Kundenbindungspotential, Imagepotential, Informationspotential für die vorgelagerten Bereiche und Beschäftigungspotential. Heute ist der After-Sales-Service um so mehr eine herausfordernde und anspruchsvolle Managementaufgabe, da die Kunden ihre Anspruchsniveaus ständig erhöhen, inzwischen vor allem durch unabhängige, spezialisierte Anbieter intensiver Wettbewerb auf den After-Sales-Märkten herrscht, die Produkte ständig komplexer werden und die Anzahl der im Feld befindlichen Produktvarianten immer weiter ansteigt. Für das After-Sales-Management wird ein Bezugsrahmen entwickelt, welcher mit Handlungsempfehlungen sowie zahlreichen Fallbeispielen internationaler Successful-Practice-Unternehmen konkretisiert wird. Die Schwerpunkte liegen auf folgenden Handlungsfeldern: - After-Sales-Leistungsgestaltung - Marktorientierung, - After-Sales-Logistik - Prozeßorientierung und - organisatorische Integration des After-Sales-Service in das Gesamtunternehmen – Strukturorientierung. Die Ausführungen werden durch 99 kurze Fallbeispiele von ABB Turbo Systems, Ammann, Caterpillar, Deutz, Jungheinrich, Philips Medizin Systeme, Schindler, Wärtsilä-NSD und Xerox ergänzt. Außerdem befinden sich im Anhang die drei vollständigen Fallstudien von Caterpillar/Ammann, ABB Turbo Systems und Schindler. Das Buch ist während meiner Tätigkeit an der Universität St. Gallen auf der Grundlage mehrjähriger Forschung im After-Sales-Service, vor allem von zwei internationalen Benchmarking-Projekten, entstanden. Es folgt der St. Galler Terminologie zum Management, insbesondere Pümpins Konzept der strategischen Erfolgspositionen. Leseprobe. Abdruck erfolgt mit freundlicher Genehmigung der Rechteinhaber. Alle Rechte vorbehalten.

1.3 Aufbau der Arbeit Die Arbeit ist in sieben Kapitel unterteilt. Nach der Vorstellung der Problemstellung, der Zielsetzung und des Aufbaus der Arbeit wird im weiteren Verlauf von Kapitel 1 die Forschungskonzeption der Arbeit erläutert sowie der Begriff After-Sales-Management definiert und problematisiert. In Kapitel 2 wird zunächst geklärt, warum im Maschinen- und Anlagenbau ein After-Sales-Service erforderlich ist und warum der Ausbau des After-Sales-Service zur strategischen Erfolgsposition sinnvoll sein kann. Auf der Basis von theoretischen Überlegungen zum Management strategischer Erfolgspositionen wird anschliessend ein integrierter Bezugsrahmens zum After-Sales-Management entwickelt. Basierend auf der Fallforschung in verschiedenen Branchen des Maschinen- und Anlagenbaus werden in Kapitel 3 die bestehenden und potentiellen Konkurrenten im After-Sales-Geschäft aus der Sicht eines Maschinen- und Anlagenbauers identifiziert und analysiert. Zudem werden Möglichkeiten aufgezeigt, wie Maschinen- und Anlagenbauer im After-Sales-Geschäft systematische Konkurrenzanalysen durchführen können. Kapitel 4 zeigt auf, wie Maschinen- und Anlagenbauer kunden- und konkurrenzorientierte Marktleistungen im After-Sales-Service anbieten können. Hierfür werden zunächst die Kunden und Anbieter im After-Sales-Geschäft, ausgehend von einer Leistungsstrukturierung, typologisiert und analysiert. Hieraus werden Implikationen für die Leistungsgestaltung im After-Sales-Service abgeleitet. Anschliessend werden konkrete Möglichkeiten und Hinweise für die Ausgestaltung der Leistungen und des Kundenmanagements im After-Sales-Service gegeben. Schwerpunkt des Kapitels 5 ist die Ersatzteillogistik, eines der wichtigsten logistischen Subsysteme der After-Sales-Logistik. Zu Beginn des Kapitels wird analysiert, warum in der Regel eine Lagerung von Ersatzteilen erforderlich ist. Ausgehend von einer zeitlichen Unterteilung der

Logistikkette werden Gestaltungsempfehlungen für die schlanke Distribution und Wiederbeschaffung von Ersatzteilen abgeleitet. In Kapitel 6 wird die organisatorische Integration des After-Sales-Service in das Gesamtunternehmen untersucht. Hierbei steht die Frage im Vordergrund, ob After-Sales-Aufgaben in einer eigenen Organisationseinheit zentralisiert werden sollten. Zudem werden Hinweise für die aufbauorganisatorische Einbindung des After-Sales-Service gegeben. Kapitel 7 fasst die wichtigsten Untersuchungsergebnisse zusammen, gibt einen Ausblick und weist auf offene Fragen hin. Der Aufbau der Arbeit ist in Abb. 1-4 schematisch dargestellt.

Download and Read Online After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau Michael Baumbach #2LQX3HEPF8W

Lesen Sie After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach für online ebook After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach Kostenlose PDF d0wnl0ad, Hörbücher, Bücher zu lesen, gute Bücher zu lesen, billige Bücher, gute Bücher, Online-Bücher, Bücher online, Buchbesprechungen epub, Bücher lesen online, Bücher online zu lesen, Online-Bibliothek, greatbooks zu lesen, PDF Beste Bücher zu lesen, Top-Bücher zu lesen After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach Bücher online zu lesen. Online After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach ebook PDF herunterladen After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach Doc After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach Mobipocket After-Sales-Management im Maschinen- und Anlagenbau von Michael Baumbach EPub