



**Harald F. O. von Kortzfleisch, Gianfranco Walsh, Peter Loos,
Mario Schaarschmidt, Horst Kutsch und Peter Fettke (Hrsg.)**

Produktivität von Customization Services

Messung, Bewertung und Steuerung
am Beispiel industrieller Dienstleistungen

Reihe „**Management mediengestützter
Dienstleistungsinnovationen**“, Band 5

Herausgegeben von Jun.-Prof. Dr. Thomas Kilian, Koblenz, Prof. Dr.
Harald F. O. von Kortzfleisch, Koblenz, und Prof. Dr. Gianfranco
Walsh, Jena

Lohmar – Köln 2014, 280 Seiten

ISBN 978-3-8441-0345-8

€ 58,- (D) ♦ € 59,60 (A) ♦ sFr 81,-

JOSEF EUL VERLAG GmbH
Fachbuchverlag für
Wirtschaft und Recht

Brandsberg 6
D-53797 Lohmar

Tel.: 0 22 05 / 90 10 6-6
Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

www.eul-verlag.de
info@eul-verlag.de

In Volkswirtschaften, in denen Arbeitsplätze im produzierenden Gewerbe mehr und mehr ins Ausland abfließen, nimmt die Bedeutung von Dienstleistungen konsequenterweise zu. Neue Dienstleistungen zu erschaffen und bestehende Dienstleistungserbringung zu optimieren, sind daher zwei zentrale Herausforderungen, denen sich Unternehmen in westlichen Industrien vermehrt stellen müssen. Zur Erforschung der Produktivität von Dienstleistungen hat daher das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) ein Programm aufgelegt, durch das 34 Verbundprojekte, bestehend aus universitären und außeruniversitären Forschungseinrichtungen sowie gewerblichen Unternehmen, gefördert wurden.

Im vorliegenden Buchband werden die Ergebnisse des Verbundprojektes CustomB2B vorgestellt, das zum Ziel hatte, Dienstleistungsproduktivität im Bereich der Individualisierung von Produkten und Dienstleistungen in forschungsintensiven Industrien konzeptionell zu durchdringen und Handlungsempfehlungen auszuarbeiten. In elf Beiträgen werden Ergebnisse aus umfangreichen Interviewstudien, Prozessanalysen sowie Unternehmensbefragungen wissenschaftlich-praxeologisch aufgearbeitet. Das Buch richtet sich an Führungskräfte im B2B-Kontext sowie an Wissenschaftler und Studierende.

„Dienstleistungsproduktivität ist insbesondere in B2B-Märkten von hoher Bedeutung für Innovation und Wertschöpfung, denn Gewinne aus Produktivitätssteigerungen können unmittelbar in die Stärkung der eigenen Innovationsfähigkeit investiert werden. Das vorliegende Buch verbindet konzeptionelle und empirische Sichten auf Dienstleistungsproduktivität im B2B-Sektor und liefert sowohl interessierten Wissenschaftlern als auch Praktikern wichtige Anknüpfungspunkte für die eigene Arbeit.“

Prof. Dr. Kathrin M. Möslin
Universität Erlangen-Nürnberg und Center for Leading Innovation and Cooperation (CLIC),
Handelshochschule Leipzig

Inhaltsübersicht

A Kundenindividualisierung als Dienstleistung im Geschäftskundenbereich

Mit Beiträgen von:

- Harald F.O. von Kortzfleisch, Gianfranco Walsh und Peter Loos
- Matthias Bertram, Marcel Jan Dahlkötter, Mario Schaarschmidt und Harald F.O. von Kortzfleisch
- Ralph Lichtner und Horst Kutsch

B Produktivität von kundenindividuellen Dienstleistungen – Messung und Steigerung

Mit Beiträgen von:

- Michael Wingender, Marco van Bergen und Matthias Bertram
- Michael Dücker
- Marc Gräßle, Peter Fettke und Peter Loos
- Horst Kutsch, Matthias Bertram und Harald F.O. von Kortzfleisch

C Die Zusammenarbeit mit dem Kunden als Quelle für Innovationen

Mit Beiträgen von:

- Matthias Bertram, Mario Schaarschmidt, Stefan Ivens und Dirk Homscheid
- Matthias Bertram, Marc Gräßle, Thomas Kleinert, Mario Schaarschmidt, Peter Fettke, Harald F.O. von Kortzfleisch und Peter Loos
- Harald F.O. von Kortzfleisch, Horst Kutsch, Mario Schaarschmidt und Matthias Bertram
- Stefan Ivens und Dorothee Zerwas

⌘-----

Bestellungen bitte an:

JOSEF EUL VERLAG GmbH, Brandsberg 6, 53797 Lohmar, Fax: 0 22 05 / 90 10 6-88

Hiermit bestelle ich _____ Exemplar(e) des Titels „**Produktivität von Customization Services**“ von **H. F. O. von Kortzfleisch, G. Walsh, P. Loos, M. Schaarschmidt, H. Kutsch und P. Fettke (Hrsg.)** ISBN 978-3-8441-0345-8 zum Preis von € 58,- (D). Die Lieferung erfolgt innerhalb Deutschlands versandkostenfrei gegen Rechnung.

Name: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ/Ort: _____

Telefon: _____

Datum

Unterschrift