

Pressemitteilung

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Tanja Vartanian M. A.

23.07.2003

<http://idw-online.de/de/news67124>

Forschungsergebnisse, Wissenschaftliche Publikationen
fachunabhängig
überregional

Studie zu kundenorientiertem Service Engineering

Fraunhofer IAO und der Lehrstuhl für Planung und Strategisches Management der Universität Stuttgart veröffentlichen unter dem Titel "Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen" die Ergebnisse einer empirischen Studie zum Thema "Service Engineering".

Fraunhofer IAO und der Lehrstuhl für Planung und Strategisches Management der Universität Stuttgart veröffentlichen unter dem Titel "Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen: Vom Kunden zur Dienstleistung" die Ergebnisse einer empirischen Studie. Die Publikation erscheint als aktuelles Fachbuch zum Thema "Service Engineering" im Springer-Verlag.

Die Ergebnisse der Studie basieren auf einer schriftlichen Befragung von mehr als 300 deutschen Unternehmen und zeigen, wie Firmen Dienstleistungen entwickeln und dabei ihre Kunden einbeziehen.

Das Fachbuch liefert zu folgenden Themen Anregungen für die Praxis:

- Entwicklung kundenorientierter Dienstleistungsangebote und -prozesse,
- Verankerung des Service Engineering im Unternehmen,
- Dienstleistungsqualität sowie Full Service.

Die Mehrheit der Unternehmen bindet schon heute die Nachfrage ihrer Kunden in ihre Dienstleistungsentwicklung ein. Dabei ist das Vorgehen zu dieser Kundenintegration auf der einen Seite eher durch ein intuitives Handeln geprägt. Auf der anderen Seite erkennen Firmen aber zunehmend den Bedarf, Dienstleistungsentwicklung und -management zu professionalisieren. Die Publikation stellt hierzu Konzepte und Lösungsansätze vor.

Das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) fördert im Rahmen des Projekts "Customer Related Service Engineering" (CoRSE) neben der Studie auch die Veranstaltung "Vom Kunden zur Dienstleistung - Wettbewerbsvorteile systematisch aufbauen", auf der Fraunhofer IAO am Montag, 22. September, in Stuttgart ausgewählte Ergebnisse der Publikation vorstellt.

Die Studie "Kundenorientierte Dienstleistungsentwicklung in deutschen Unternehmen" (ISBN: 3-540-407403-2) ist zum Preis von 75 Euro online über den IAO-Shop unter www.iao.fhg.de/d/shop erhältlich.

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Fraunhofer IAO

Peter Schreiner, Marc Opitz

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Telefon: +49 (0) 7 11/9 70-51 21, -51 29; Fax: +49 (0) 7 11/9 70-24 01

E-Mail: Peter.Schreiner@iao.fraunhofer.de, Marc.Opitz@iao.fraunhofer.de

URL zur Pressemitteilung: <http://www.corse-projekt.de>

D