

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung und Grundlagen des Managements industrieller Dienstleistungen	1
Günther Schuh und Gerhard Gudergan	
2 Ordnungsrahmen für das Management industrieller Dienstleistungen	21
Günther Schuh und Gerhard Gudergan	
3 Strategisches Management industrieller Dienstleistungen	31
Günther Schuh, Gerhard Gudergan, Peter Thomassen und Benedikt Brenken	
4 Geschäftsmodelle für industrielle Dienstleistungen	65
Günther Schuh, Gerhard Gudergan und Christian Grefrath	
5 Leistungssysteme	105
Günther Schuh, Gerhard Gudergan, Roman Senderek und Dirk Wagner	
6 Kundensysteme	141
Günther Schuh, Christian Hoffart, Gerhard Gudergan und Jan Siegers	
7 Service Engineering	169
Günther Schuh, Gerhard Gudergan, Roman Senderek und Ralf Frombach	
8 Controlling für industrielle Dienstleistungen	201
Günther Schuh, Gerhard Gudergan und Jörg Trebels	
9 Organisation industrieller Dienstleistungen	233
Günther Schuh, Gerhard Gudergan und Gregor Klimek	
10 Ressourcenmanagement für industrielle Dienstleistungen	253
Günther Schuh, Roman Senderek und Gerhard Gudergan	
11 IT-Systeme für das Management industrieller Dienstleistungen	281
Günther Schuh und Philipp Stürer	
12 Kultur im Management industrieller Dienstleistungen	305
Günther Schuh, Thomas Hirsch und Gerhard Gudergan	
Sachverzeichnis	323