

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VIII
 I. Einführung und Abgrenzung	 1
 1 Einleitung	 2
1.1 Ausgangslage und Problemstellung	2
1.2 Zielsetzung der Arbeit	4
1.3 Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit	5
 2 After Sales Service	 7
2.1 Terminologische und systematisierende Grundlagen	8
2.1.1 Definition und Grundlagen von Produkten	8
2.1.2 Definition und Grundlagen von Dienstleistungen	8
2.1.3 Definition und Grundlagen des After Sales Service	16
2.2 Systemtheorie und After Sales Service	21
2.2.1 Definition und Grundlagen der Systemtheorie	21
2.2.2 Definition und Grundlagen der Kybernetik	23
2.2.3 After Sales Service als kybernetisches System	25
2.3 Trends im Umfeld des After Sales Service	29
2.4 Anforderungen an Unternehmen im After Sales Service	32
2.5 Zusammenfassung des zweiten Kapitels	40
 3 Lösungsansätze und Ableitung des Handlungsbedarfs	 42
3.1 Anforderungen an einen Lösungsansatz	42
3.2 Übersicht gegenwärtiger Lösungsansätze	44
3.2.1 Modelle der Dienstleistungsqualität	45

3.2.2 Total Quality Management.....	49
3.2.3 Customer Relationship Management	53
3.2.4 Kano-Modell	56
3.2.5 Dienstleistungs-Produktionsansatz.....	58
3.2.6 Service-Marketing-Ansatz.....	61
3.2.7 Kunden-Integrations-Ansatz	64
3.2.8 Industrieller Produktivitätsansatz	66
3.2.9 Total Productive Maintenance	69
3.3 Ganzheitliche Produktionssysteme als Lösungsansatz	71
3.3.1 Definition und Grundlagen Ganzheitlicher Produktionssysteme	71
3.3.2 Systemtheorie und Ganzheitliche Produktionssysteme	78
3.3.3 Übertragbarkeit des GPS-Konzepts auf den After Sales Service	79
3.4 Handlungsbedarf und Abgrenzung der Arbeit	87
3.5 Zusammenfassung des dritten Kapitels.....	92
II. Entwicklung des Lösungsansatzes	95
4 Methodik zur Entwicklung des Lean Service Systems (LSS).....	96
4.1 Reifegradorientierung in der Entwicklung von Produktionssystemen	97
4.2 Typenbildung für die Gestaltung des Lean Service Systems	99
4.3 Gestaltungsempfehlungen für das Lean Service System	102
4.4 Zusammenfassung des vierten Kapitels	107
5 Konzeption des Lean Service Systems	108
5.1 Gestaltungsziele bezüglich des Lean Service Systems.....	109
5.2 Systementwurf.....	110
5.2.1 Subsystem Serviceziele.....	111
5.2.2 Subsystem Kennzahlen	117
5.2.3 Subsystem Serviceprozesse	119
5.2.4 Subsystem Prozessmerkmale	121

5.2.5 Subsystem Gestaltungsprinzipien	123
5.2.6 Subsystem Methoden und Werkzeuge	134
5.3 Zusammenfassung des fünften Kapitels	135
6 Vorgehensmodell zur Konfiguration des Lean Service Systems	138
6.1 Aufgaben und Vorgehensmodell zur LSS-Konfiguration	138
6.2 Strategische Planung	141
6.2.1 Strategische Systemanalyse	142
6.2.2 Servicestrategieentwicklung	148
6.3 Systementwurf	151
6.3.1 Zieldefinition	152
6.3.2 Kennzahldefinition	153
6.3.3 Serviceprozesse	155
6.3.4 Handlungsfelder und Zielbeitrag	156
6.3.5 LSS-Gestaltungsprinzipien	159
6.3.6 Methoden- und Werkzeugauswahl	162
6.4 Planung Systemimplementierung	168
6.4.1 Systemeinführung	168
6.4.2 Einführungsorganisation	171
6.5 Zusammenfassung des sechsten Kapitels	173
III. Nachweis und Zusammenfassung	175
7 Validierung des Lean Service Systems	176
7.1 Evaluierung des Lean Service Systems	177
7.2 Anwendung des Lean Service Systems im Bereich MRO	182
7.2.1 Ausgangslage und Zielstellung	182
7.2.2 Vorgehen	183
7.2.3 Fazit und Nutzen	198
7.3 Übertragbarkeit des Lösungsansatzes Lean Service System	199

7.4 Zusammenfassung des siebten Kapitels	200
8 Schlussbetrachtung	203
8.1 Zusammenfassung der Arbeit.....	204
8.2 Ausblick	206
Literaturverzeichnis.....	208
Anhang	250
Anhang I: Studienergebnisse	251
Anhang II: LSS-Dekomposition	266
Anhang III: LSS-Methoden und -Werkzeuge.....	275