

Holger Luczak (Hrsg.)

# **Betriebliche Tertiarisierung**

Der ganzheitliche Wandel vom  
Produktionsbetrieb zum dienstleistenden  
Problemlöser

Deutscher Universitäts-Verlag

## **Inhaltsverzeichnis**

### **Teil 1**

#### **Ganzheitlicher Wandel vom Produktionsbetrieb zum „dienstleistenden“ Problemlöser**

##### **Beschreibung des Wandels vom Produktionsbetrieb zum „dienstleistenden“ Problemlöser an Hand eines ganzheitlichen Modells zur Unternehmensgestaltung**

Franz Wojda..... 3

##### **Tertiärisierung im Wandel? Von der Distributionsunterstützung zum ganzheitlichen Servicemanagement**

Christian Nedeß..... 23

##### **Produktmodelle für ganzheitliche Problemlösungen – eine Methodik zur integrierten Darstellung von Sach- und Dienstleistungen**

August-Wilhelm Scheer..... 45

## Teil 2

### Strategien für das Dienstleistungsgeschäft

#### **Virtuelle Marktplätze: Partner der betrieblichen Tertiärisierung?**

Wolfgang Kersten ..... 71

#### **Kompetenzentwicklung für das Service Engineering**

Holger Luczak ..... 97

#### **Simulationsbasierte Gestaltung von Arbeitszeitmodellen im industrienahen Dienstleistungsbereich**

Gert Zülch ..... 125

#### **Servicedatenmanagement für modulare Dienstleistungen**

Helmut Kremer ..... 149

#### **Systematische Gestaltung und Management von IT-Dienstleistungen**

Dieter Spath ..... 179

#### **Kundenorientierte Servicestrategien für hybride Produkte**

Erich Zahn ..... 203