

IPRI-Pressemitteilung vom 23. April 2010

IPRI-Research Paper zur kundenorientierten Entwicklung und Kalkulation industrieller Dienstleistungen erschienen

Der Forschungsbericht zur „Kundenorientierten Entwicklung und Kalkulation industrieller Dienstleistungen“ kann als IPRI-Research Paper auf www.ipri-institute.com bezogen werden. Das darin vorgestellte Vorgehen zeigt eine Möglichkeit auf, bereits frühzeitig auf die wirtschaftliche Erbringung industrieller Dienstleistungen Einfluss zu nehmen. Das Research Paper richtet sich sowohl an Wissenschaftler als auch Praktiker in den Bereichen Dienstleistungsmanagement, After-Sales Service und Controlling in der Maschinenbau-Branche.

Dienstleistungen müssen ebenso professionell entwickelt und gestaltet werden wie physische Produkte. Während Ansätze zur systematischen Produktentwicklung bereits seit langer Zeit zum State-of-the-Art in Wissenschaft und Praxis zählen, gibt es im Dienstleistungsbereich erst seit wenigen Jahren erste Ansätze.

Insbesondere die zielorientierte – das heißt auf die Kundenbedürfnisse ausgerichtete – Kalkulation industrieller Dienstleistungen im Maschinenbau bedarf weiterer methodischer Unterstützung. Dienstleistungen sollen dadurch zu markadäquaten Preisen – unter besonderer Berücksichtigung der Kundenanforderungen – entwickelt und gestaltet werden können.

Mit den im Forschungsbericht vorgestellten Methoden und Instrumenten lassen sich anhand von Zielpreisen die zur Verfügung stehenden Kosten für die jeweilige Dienstleistung ableiten und die Einhaltung der Ziele nachvollziehen. Eine auf Basis des Conjoint-Ansatzes entwickelte Methodik erlaubt es darüber hinaus, Kundenpräferenzen hinsichtlich der Teilprozesse der betrachteten Dienstleistung zu ermitteln und damit im Rahmen der Dienstleistungsentwicklung zu integrieren.

Ansprechpartner:

International Performance Research Institute gGmbH
Dipl.-Kfm. techn. Christian Gille
Königstraße 5
70173 Stuttgart
Telefon: 0711-6203268-0
Telefax: 0711-6203268-889
E-Mail: cgille@ipri-institute.com

Weitere Informationen finden Sie unter:

www.kmidl.de
www.ipri-institute.com