



1. Aufl. 2020, XV, 397 S. 212 Abb., 168 Abb. in Farbe.

Gedrucktes Buch

Hardcover

[1] 69,99 € (D) | 71,95 € (A) | CHF 77,50

eBook

[2] 54,99 € (D) | 54,99 € (A) | CHF 62,00

Erhältlich bei Ihrer Bibliothek oder springer.com/shop

Uwe Dombrowski, Simon Fochler, Constantin Malorny (Hrsg.)

After Sales Service

Zukunftsfähig und prozessorientiert gestalten

- Vermittelt grundlegende Einsichten in die verschiedenen Bereiche des Themas
- Zeigt neue Trends
- Bietet praxis- und lösungsorientierte Handlungsempfehlungen

Der After Sales Service ist ein Unternehmensbereich, der zunehmend bedeutender für produzierende Unternehmen wird. Ziel des Buches ist es, Theorie und Praxis zusammenzuführen. Daher sollen Methodiken sowie praxis- und lösungsorientierte Handlungsempfehlungen gegeben werden, die es dem Leser ermöglichen, einen effektiven After Sales Service aufzubauen oder Unterstützung bei der After Sales Service-Einführung zu bekommen. Aus diesem Grund werden die drei Teilbereiche des After Sales Service auf theoretischer Basis detailliert beschrieben. Hierbei wird der Fokus auch auf die Serviceplanung als Querschnittsprozess zwischen strategischer Planung und operativer Ausführung des After Sales Service gelegt. Ferner wird der Paradigmenwechsel von der Funktionsorientierung hin zu einer Prozessorientierung beschrieben. Aber auch Trends, wie Service Transition oder Servitization, Geschäftsmodelle im Service, Lean After Sales Service, Globalisierung und die damit einhergehenden Folgen für das Service-Netzwerk oder die Entwicklungen im Rahmen der Industrie 4.0, wie zum Beispiel Smart Services, Anwendungen der Augmented Reality oder Predictive Maintenance. Außerdem werden neue Arten der Führung beschrieben, wie beispielsweise das Lean Leadership, die im After Sales Service genutzt werden können.

Erhältlich bei Ihrem Buchhändler oder – Springer Nature Customer Service Center GmbH, Haberstrasse 7, 69126 Heidelberg, Germany / Call: + 49 (0) 6221-345-4301 / Fax: +49 (0)6221-345-4229 / Email: customerservice@springer.com / Web: springer.com

[1] € (D) sind gebundene Ladenpreise in Deutschland und enthalten 7% MwSt; € (A) sind gebundene Ladenpreise in Österreich und enthalten 10% MwSt. CHF und die mit [2] gekennzeichneten Preise für elektronische Produkte sind unverbindliche Preisempfehlungen und enthalten die landesübliche MwSt. Programm- und Preisänderungen (auch bei Irrtümern) vorbehalten. Es gelten unsere Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen. Springer-Verlag GmbH, Handelsregistersitz: Berlin-Charlottenburg, HR B 91022. Geschäftsführung: Haank, Mos, Hendriks

