

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	IX
Autorenverzeichnis	XIII
<i>Kerstin Seeger/Adrian Seeger</i> Einleitung – Herausforderungen an Industriedienstleister	1
Teil 1: Strategien im Wettbewerb	
<i>Kerstin Seeger/Niclas Müller</i> Entwicklung wettbewerbsfähiger Strategien für Industriedienstleister	15
<i>Kay Rothe</i> Herausforderungen der Internationalisierung von Industriedienstleistern.....	33
Teil 2: Gestaltung der Kundenbeziehung	
<i>Adrian Seeger/Norbert Keusen</i> Den Anforderungen der Industrie erfolgreich begegnen	51
<i>Volker Eickenberg</i> Vertrauen als Erfolgsfaktor im Vertrieb von Industriedienstleistungen.....	69
Teil 3: Organisatorische Gestaltung von Industriedienstleistern	
<i>Philipp Gesche</i> Management komplexer Industriedienstleistungen in der Praxis	85

<i>Klaus G. Schröder/Thomas Fretter</i> Supply Chain Collaboration im Facility Management	109
<i>Rainer Paffrath</i> Nutzen der Prozessmodellierung beim Management von Industriedienstleistungen.....	125
<i>Claudia Lemke/Roman Tuschinski/Dieter Jester/Bernd Pederzani</i> IT-Dienstleistungsmanagement als Instrument zur Professionalisierung von IT-Organisationen.....	145
Teil 4: Erfolgreiche Steuerung von Industriedienstleistern	
<i>Alexandra Hiendlmeier</i> Das Management Reporting auf dem Prüfstand	179
<i>Johannes Wolf</i> Supply-Chain-Risikomanagement	201
Teil 5: Mitarbeiter als Erfolgsfaktor von Industriedienstleistern	
<i>Sven Kramer</i> Herausforderungen für Industriedienstleister bei Personalanpassungen	223
<i>Christoph Bauer/Björn Bohlmann</i> Strategisches Management intellektueller Vermögenswerte	245
<i>Svenja Deich</i> Rechtliche Herausforderungen des Personaleinsatzes bei Industriedienstleistern	271
<i>Dunja Lang/Andreas Froschmayer/Aljoscha Kertesz</i> Change Management und Lernende Organisation als Beitrag zur Umsetzung der Corporate Strategy	289
Literaturverzeichnis	311