

Thesensätze

„Der Hauptgrund, Dienstleistungen anzubieten, ist Zwang von außen.“

„Im Gegensatz zu operativen Zielen und Plänen sind strategische Ziele und Pläne abstrakter und langfristiger.“

„In der Praxis hat es sich als sinnvoll erwiesen, den Funktionen des Dienstleistungsgeschäfts eine separate Organisation zu geben.“

„Unter einem Dienstleistungsportfolio versteht man die Gesamtheit aller industriellen Dienstleistungen verstehen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt angeboten werden.“

„Für die Umsetzung der Strategie ist es von hoher Bedeutung, die Komplexität des Dienstleistungsportfolios zu begrenzen und die Rentabilität des Dienstleistungsgeschäfts sicherzustellen.“

„Im Kern ist eine Dienstleistung eine Übernahme von Wertschöpfung einer Firma durch den Dienstleister.“

„Ein Prozess hat mindestens einen definierten Input, der den Prozess auslöst, sowie mindestens einen definierten Output, der am Ende des Prozesses steht.“

„Unter einem Wertstrom verstehen wir die Gesamtheit aller Dienstleistungsaktivitäten, die in einem Dienstleistungsprozess vollzogen werden.“

„Die Indikatoren können nur dann Basis für die Steuerung des Dienstleistungsgeschäfts sein, wenn diese den Verantwortlichen auch zum richtigen Zeitpunkt und in der richtigen Form zur Verfügung stehen.“

„Eine Kooperation verursacht grundsätzlich Kosten. Diese entspringen unter anderem der Anbahnung, der Kooperation, der Koordination der Kooperationspartner, etwaigen Konflikten und der Beendigung der Kooperation.“

„Ökonomisch vorteilhaft ist eine Kooperation nur dann, wenn die Kosten durch konkrete Kostensenkung im Rahmen der Dienstleistungserbringung übertroffen werden.“