

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
Anforderungsanalyse für hybride Produkte	9
Erfolg mit dem optimalen Dienstleistungsangebot - Ergebnisse und Methode einer Umfrage im Maschinen- und Anlagenbau	19
Ausgestaltung des strategischen Service Supply Chain Plannings im Rahmen kooperativer Geschäftsmodelle	
Teil 1: Aufbau einer Service-Prozess-Bibliothek mittels der Architektur Integrierter Informationssysteme (ARIS)	27
Teil 2: Automatisierung von Abläufen in der Service-Prozess-Bibliothek	40
Nutzen- und Kostenprognose hybrider Produkte mittels einer Simulation der Ausfall- und Servicekosten	52
Nutzen- und Kostencontrolling hybrider Produkte in der Praxis	73
Partnerschaftliche Erbringung einer Güter- und Dienstleistungskombination	91
Wissensmanagement zur kooperativen Verfügbarkeitssteigerung	102
Optimierung der Projektabwicklung in der Modernisierung	112
Qualifizierung von Kunden und Mitarbeitern	120
Der Ogemo.net-Workflow im Einsatz bei Warenausgabesystemen	130
Serviceorientiertes Change Management	141