

*Die Bedeutung produktbegleitender Mehrwertdienste für den Unternehmenserfolg hat in den letzten Jahren stark zugenommen. Wurden sie in der Vergangenheit in vielen Fällen als notwendiges Übel oder lästige Pflicht betrachtet, welche zwangsläufig erfüllt werden musste, haben viele traditionelle Produkthersteller heute das wettbewerbsstrategische Potenzial erkannt, welches sich durch eine Professionalisierung des Dienstleistungsangebots erschließen lässt. Denn für Hersteller wird es im globalen Wettbewerb zunehmend schwieriger, sich über den Preis, die Qualität oder den technologischen Vorsprung der Kernprodukte vom Wettbewerb zu differenzieren.*

*Die bisher publizierten Erkenntnisse zur systematischen Dienstleistungsentwicklung, die in Wissenschaft und Praxis gesammelt werden konnten, stammen überwiegend aus dem Bereich der Investitionsgüterindustrie. Mehrwertdienste sind jedoch immer produktspezifisch und deshalb für alle Arten von Sachgütern möglich.*

*Auch Unternehmen der Chemieindustrie, wie z. B. Schmierstoffhersteller, bieten ihren Kunden ein umfangreiches Portfolio produktbegleitender Mehrwertdienste an. Im Gegensatz zu Mehrwertdiensten für Investitionsgüter ergeben sich bei der Betrachtung von Schmierstoffen besondere Herausforderungen, die aus ihren produktspezifischen Besonderheiten resultieren (z. B. Wert, Lebensdauer, Bedeutung für den Produktionsprozess, Komplexität). Diese Besonderheiten müssen bei der Entwicklung und beim Management schmierstoffbegleitender Mehrwertdienste berücksichtigt werden.*

*Ansatzpunkte für innovative Mehrwertdienste ergeben sich darüber hinaus aus den Einsatzbedingungen der tribotechnisch belasteten Baugruppen und den damit direkt oder indirekt verbundenen Prozessen. Der Schmierstoffeinsatz und die Entwicklung neuer Dienstleistungen ist daher immer in Zusammenhang mit dem übergeordneten System zu sehen und darf nicht isoliert betrachtet werden.*

*In dieser Arbeit wird ein Vorgehensmodell erarbeitet, welches die Grundlage schafft, um unter Beachtung der schmierstoffspezifischen Gegebenheiten strukturiert neue Mehrwertdienstpotenziale zu identifizieren und nach entsprechender Bewertung die erfolgversprechendsten Ideen in konkrete Mehrwertdienste zu überführen. Es unterstützt den Anwender von der Potenzialidentifizierung für neue Mehrwertdienste bei gleichzeitiger Betrachtung der Lebenszyklen von Schmierstoff und übergeordnetem System bis zur Erstellung problemlösungsorientierter Mehrwertdienstbündel.*