

*Die erhebliche Verbesserung der Kommunikations- und Informationsinfrastruktur hat nicht nur zu einer Internationalisierung und Globalisierung der Märkte und damit zu einem globalen Wettbewerb geführt, sondern auch zu einer steigenden Transparenz des Angebots von Produkten und Dienstleistungen. Diese sind dadurch nicht nur weltweit vergleichbar, sondern auch zunehmend kopierbar.*

*Wirkliche Wettbewerbsvorteile lassen sich nur durch innovative Leistungsbündel aus Produkt und Dienstleistungen erzielen, die mit zusätzlichen Wert- und Nutzenmerkmalen ausgestattet sind. Diese sind nicht mehr so leicht zu kopieren und können individuell auf den Kunden zugeschnitten werden. Gelingt dies, entsteht nicht nur ein Mehrwert für den Kunden, sondern auch für den Hersteller oder Lieferanten der Leistungsbündel.*

*Allerdings ist es besonders schwierig, individualisierte Mehrwerte und Mehrwertdienste zu realisieren, da dies von den Herstellern nur in Kooperation mit diversen Kompetenzträgern wirtschaftlich geleistet werden kann. Die Anpassung an die Anforderungen eines bestimmten Arbeitsgebietes ist ohne die profunden Kenntnisse der dort tätigen Mitarbeiter nicht möglich. Einen erfolversprechenden Ansatz zu einer bedarfs- und nutzergerechten Gestaltung solcher Leistungsbündel stellt eine beteiligungsorientierte Vorgehensweise gemeinsam mit den zukünftigen Nutzern und den Zulieferanten dar.*

*Im vorliegenden Buch wird ein Konzept vorgestellt, das erstmalig eine Methodik für die bedarfs- und nutzerorientierte Identifizierung, Strukturierung, Systematisierung und Dokumentation von Mehrwerten und Mehrwertdiensten für den gesamten Lebenszyklus von Investitionsgütern vorschlägt. Dabei werden sowohl bewährte Methoden wie das Prozesskettenmanagement genutzt, als auch neue Instrumente entwickelt, die dem beteiligungsorientierten Charakter des Konzeptes Rechnung tragen. Zusätzlich wird aufgezeigt, wie Enabling-Technologien zur Realisierung der so ermittelten Mehrwerte und Mehrwertdienste genutzt werden können.*

ISBN 3-932775-70-8