

Parse error: syntax error, unexpected 'cfgClient' (T_STRING) in C:\SERVER\xampp-1.8.2_PHP_5.4.31\htdocs\contenido\conlib\session.inc(380) : eval()'d code on line 1



Forschungsinstitut für Unternehmensführung, Logistik und Produktion

Home
Forschungsinstitut
Vorlesung F&A SS19
Vorlesung F&A WS19
Vorlesung F&A SS18
Forschung
<ul style="list-style-type: none"> Forschungsprojekte Arbeitskreise Abschlussarbeiten
Publikationen

Service- und Wissensmanagement als Differenzierungspotential

(1) Ausgangssituation:

Die Ansatzpunkte für die Untersuchung dieses Forschungsthemas ergeben sich aus den Defiziten sowohl des Servicebereiches als auch aus den offenen Fragestellungen zum Wissensmanagement. Einerseits zeigen sich im Unternehmensfeld Service erhebliche Wettbewerbsvorteile, die unzureichend ausgeschöpft werden, zum anderen werden an die KMU's immer umfassendere Anforderungen durch die bestehenden, aber auch durch die Noch-Nicht-Kunden gestellt, die sie aufgrund der begrenzten Ressourcen- und Managementkapazität sowie fehlendes Methoden-Know-how nicht in dem gewünschten Maße realisieren können. Zur Handhabung der an zweiter Stelle dargestellten Problematik fehlt den KMU's weitgehend ein Wissensmanagement, das komparative Wettbewerbsnachteile der KMU's im Vergleich zu Großunternehmen aufhebt und eine Konzentration auf ihre Kernkompetenzen unterstützt.

(2) Forschungsziel:

Die Forschungsziele orientieren sich an den Defiziten im Servicebereich sowie in der Handhabung von Wissen in den KMU's. Mit Hilfe der Forschungsmethode einer Expertenbefragung werden zunächst Tendaussagen im Service- und Wissensbereich identifiziert. Defizite im Service- und Wissensmanagement ergeben sich aus der Analyse der am Forschungsprojekt beteiligten Unternehmen. Das zweite wesentliche Forschungsziel bezieht sich auf die Erarbeitung von Verknüpfungen von Produkt und Service mit dem Ziel die Kundenbindung zu erhöhen, um die Wettbewerbsfähigkeit der KMU's zu sichern. Dies erfolgt anhand exemplarischer Fallstudien in enger Zusammenarbeit mit den KMU's. In engem Zusammenhang mit den kundenindividuell konzipierten Serviceleistungen steht das dritte beabsichtigte Forschungsziel, die Wissensbündelung, -vorhaltung und -vernetzung - insbesondere im Rahmen von Servicenetzwerken. Es wird angestrebt, Handlungsmuster für KMU's abzuleiten und in geeigneter Form (Leitfaden, Checklisten und Fallstudien) zu veröffentlichen.

(3) Umsetzung:

Dieser Nutzen wird durch Handlungsempfehlungen, praxisgerechte Einführungsstrategien sowie umsetzungsorientierte Methoden und Tools sichergestellt. Ebenso erfolgt eine Pilotanwendung bei den Kooperationspartnern während der Projektlaufzeit und eine projektbegleitende Dokumentation.

(4) Forschungsträger:

Stiftung Industrieforschung
Marktstraße 8
50968 Köln

Aktuelles

Stellenangebote
Consulting News

Veranstaltungen

MMK

Logistiklinks

