



Das Phänomen der Kundeneinbindung in unternehmerischen Wertschöpfungsprozessen, Eine Fuzzy-Set QCA der optimalen Kundeneinbindung am Beispiel des industriellen After-Sales-Serviceprozesses

By Sina Forster

Verlag Dr. Kovac, Hamburg, 2015. Softcover. Book Condition: neu. 1. Auflage. Schriftenreihe innovative betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, Band 426 360 pages. Mit dem Begriff der Kundeneinbindung wird auf keine neue Entwicklung abgezielt, sondern das bekannte Phänomen der Integration von Kunden in die unternehmerischen Wertschöpfungsprozesse beschrieben. Unter dieser Bezeichnung lässt sich eine Vielzahl an Einbindungsformen und -varianten zusammenfassen, welche jedoch inhaltlich unterschiedlich und teils ungenau bestimmt sind und daher keine Aussagen über die Eignung zur Erreichung bestimmter Unternehmensziele zulassen. Dabei besitzt die Kundeneinbindung in der Dienstleistungserstellung eine besondere Relevanz, da hier der Kunde als "Externer Faktor" in den Leistungserstellungsprozess des Anbieters integriert werden muss, damit die Dienstleistung überhaupt erbracht werden kann. Hiervon ausgehend entwickelten sich weitere Einbindungsmöglichkeiten von Kunden, die in der Wissenschaft und Praxis mit unterschiedlichen Begriffen belegt sind. So wird die Einbeziehung von Kunden bspw. als Customer Integration, Crowdsourcing oder interaktive Wertschöpfung thematisiert. Die Autorin verfolgt daher das Ziel, die vielfältigen Einbindungsformen grundlegend zu analysieren und "generische" Merkmale der Kundeneinbindung abzuleiten, welche die Kundeneinbindung losgelöst von festen Begriffen und Definitionen beschreiben. Hierauf aufbauend wird ein Entscheidungsmodell entwickelt, welches die generischen Einbindungsmerkmale mit den durch die Kundeneinbindung verfolgten Zielen und dem Integrationserfolg verknüpft und daher geeignet ist, die optimale Kombination...



READ ONLINE
[5.62 MB]

Reviews

Here is the best ebook i actually have go through until now. It really is simplistic but shocks within the fifty percent in the ebook. Your daily life period will probably be transform once you total reading this book.

-- **Elaina Funk**

This pdf is worth buying. It is actually writter in basic words and not confusing. Its been printed in an remarkably basic way in fact it is merely following i finished reading this publication through which really altered me, affect the way i really believe.

-- **Dr. Linwood Lehner IV**