



Institut Chemnitzer
Maschinen- und Anlagenbau e.V.

Dienstleistungsexzellenz

Forschungsstudie zur Exzellenz im Bereich der produktnahen
Lösungen im sächsischen Maschinen- und Anlagenbau

aus der

Schriftenreihe des

ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.

Edition Forschung

Band 1

Schriftenreihe des
ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.
Edition Forschung

Herausgeber

Doz. Dr.-Ing. habil. Heidrun Steinbach

Vernetzte Forschung und Entwicklung

Die Vernetzung verschiedenster wissenschaftlicher Disziplinen, industrieller Erfahrungen und technischem Know-How bildet die Grundlage dieser Schriftenreihe.

Die Kompetenzen aus Unternehmen und Wissenschaft werden im strategisch ausgerichteten Verbänden zusammengeführt, gemeinsame FuE-Aktivitäten initiiert und im Verbund umgesetzt. Die Forschungsfelder sind dabei nicht nur auf den klassischen Anlagen- und Sondermaschinenbau begrenzt, sondern erstrecken sich ebenso in die Bereiche neuer Technologien und dynamischer Branchen wie z.B. Medizintechnik, Umweltechnik, Mikrosystemtechnik und Mechatronik. Die Forschungsaufgaben können in den Kernbereichen Produkt- und Prozessinnovation auf den gesamten Produktlebenszyklus angewendet werden.

Alle in dieser Schriftenreihe beschriebenen FuE-Aktivitäten bilden im Allgemeinen einen essentiellen Beitrag für eine erfolgreiche Einzel-, Kleinserien oder auch Großserienproduktion sowie für einen Kompetenzgewinn und eine Erhaltung bzw. Schaffung von Beschäftigungsmotivation bei den beteiligten Partnern.

Die Veröffentlichungen in der Institutsreihe ICM stellen den jeweiligen Stand der Forschungsergebnisse zum Veröffentlichungszeitpunkt dar und sollen einen Beitrag zur wissenschaftlichen und industriellen Diskussion liefern.

Hrsg. Steinbach, Heidrun

Dienstleistungsexzellenz

Forschungsstudie zur Exzellenz im Bereich der produktnahen
Lösungen im sächsischen Maschinen- und Anlagenbau

Autoren

Weiß, Antje

Skala, Norbert

Uhlmann, Michael

Drechsler, Norbert

Hartmann, Uwe

Füssel, Holger

Schriftenreihe des ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.
Edition Forschung Band 1

Das Projekt „Dienstleistungsexzellenz“ wurde im Rahmen der Mittelstandsförderung durch das Sächsische Staatsministerium für Wirtschaft, Arbeit und Verkehr gefördert (Projekträger SAB; FKZ 100026723).

© 2011 ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Schriftenreihe des ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.
Chemnitz 2011

1. Auflage November 2011

Urheberrechte:

Das Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Herausgebers unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten waren und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Alle Rechte vorbehalten

© 2011

ICM - Institut Chemnitzer Maschinen- und Anlagenbau e.V.

Otto-Schmerbach-Straße 19

09117 Chemnitz

Telefon +49 371 27836-101

Fax +49 371 27836-104

info@icm-chemnitz.de

www.icm-chemnitz.de

Verlag Wissenschaftliche Scripten

www.verlag-wiss-scripten.de

ISBN: 978-3-942267-31-1