

Link: <https://www.computerwoche.de/a/maschinenbauer-entwickeln-value-added-services,1895316>

Wirtschaftlicher Aufwärtstrend erwartet

Maschinenbauer entwickeln "Value Added Services"

Datum: 12.05.2009
Autor(en):Diego Wyllie

Deutsche Maschinenbauer erwarten gegen Jahresende eine Verbesserung der Wirtschaftslage. Laut einer aktuellen Umfrage investieren sie nun verstärkt in Produktneuerungen und Kundenbindungsmaßnahmen.

Knapp 60 Prozent der befragten Firmen sind laut Studie der Meinung, dass sich die **wirtschaftliche Lage**¹ bereits im letzten Quartal 2009 oder Anfang nächsten Jahres verbessern könnte. Als notwendige Maßnahme dorthin investieren rund 80 Prozent der **Maschinenbauer**² in die Entwicklung von Produkt- und Serviceinnovationen, sowie in IT-Lösungen für die Messung der Kundenzufriedenheit und die Implementierung von **Kundenbindungsmaßnahmen**³, heißt es in der Studie weiter. Viele Firmen zielten dabei auf die **Entwicklung von "Value-Added-Services"**⁴, um den Zusatznutzen für deren Kunden zu erhöhen und dadurch Wettbewerbsvorteile zu generieren.

Firmen halten Kundenbefragungen für wichtig

Um Kunden zu halten oder zurück zu gewinnen planen ferner etwa zwei Drittel der befragten Betriebe eine Senkung ihrer Preise in 2009 und wollen verstärkt Rabatte und Boni einsetzen. Für weitere 65 Prozent stellen Kundenbefragungen ein weiteres, relativ kostengünstiges Instrument dar, um durch den Dialog mit dem Kunden mehr über dessen Wünsche und -Potenziale zu erfahren.

Die Ergebnisse stammen aus einer Umfrage der Unternehmensberatung **Prof. Homburg & Partner**⁵ unter mehr als 100 Geschäftsführern und Marketingverantwortlichen des deutschen Maschinenbaus.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/k/krise.html>

² https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1889728/

³ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1888019/

⁴ https://www.computerwoche.de/subnet/oracle_crm/1890414/

⁵ <http://www.homburg-partner.com/de.phtml/index.html>