Матросова Юлия Андреевна Механизм проектирования сервисной платформы послепродажного обслуживания промышленного оборудования

ОГЛАВЛЕНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

кандидат наук Матросова Юлия Андреевна

Введение

Глава 1. Анализ методов, моделей и механизмов управления качеством услуг послепродажного обслуживания промышленного оборудования

1.1. Анализ понятия сущности услуг. Основные теоретические подходы

и методы управления качеством услуг

1.2. Проблемы управления качеством услуг послепродажного обслуживания промышленного оборудования в условиях глобализации мировой экономики

1.3. Выбор и обоснование ключевых факторов успеха на рынке услуг послепродажного обслуживания промышленного оборудования

1.4. Постановка целей и задач исследования

Глава 2. Разработка концептуальной модели «Сервисная платформа» организации послепродажного обслуживания промышленного оборудования

2.1. Теоретическое обоснование подходов к формированию сервисной платформы послепродажного обслуживания

2.2. Разработка стратегий послепродажного обслуживания промышленного оборудования

2.3. Разработка модели «Сервисная платформа» непрерывного управления послепродажным обслуживанием оборудования в разрезе

этапов жизненного цикла

Глава 3. Разработка механизма повышения эффективности управления послепродажным обслуживанием

3.1. Адаптация процесса управления рабочим капиталом в рамках формирования сервисной платформы

3.2. Разработка механизма повышения качества услуг послепродажного обслуживания промышленного оборудования

Стр.

3.3. Разработка механизма повышения эффективности управления

послепродажным обслуживанием на основе скоринга

Выводы

Библиографический список

ПРИЛОЖЕНИЕ

Введение