

# Vertriebskonfiguratoren in der Dienstleistungswirtschaft Status Quo in der Praxis

Jan Froese

Kuehne + Nagel (AG & Co.) KG  
Großer Grasbrook 11-13  
20457 Hamburg  
jan.froese@kuehne-nagel.com

**Abstract:** Die wachsende Bedeutung des Dienstleistungssektors geht für Unternehmen einher mit der Notwendigkeit, kostenintensive Vertriebsstrukturen aufzubauen. Eine Möglichkeit, Vertriebsaktivitäten stärker zu automatisieren, ist der Einsatz von Vertriebskonfiguratoren. Der Ansatz, Produktkonfiguratoren, ebenfalls zur Zusammenstellung von Dienstleistungen einzusetzen liegt nahe, hat sich bisher in der Praxis aber nicht durchgesetzt. Trotz unterschiedlicher Merkmale von Produkten und Dienstleistungen, können Dienstleistungen mit bestehender Konfigurationstechnik konzeptionell abgebildet werden.