

## Towards solution based thinking: Characteristics of servitization at Hungarian manufacturing companies\*

*Krisztina Demeter, Levente Szász\*\**

*The main purpose of the article is to describe the servitization process of Hungarian manufacturing companies based on data of the Hungarian Competitiveness research. Servitization aims at supplying a bundle of products and services that offers complete solutions for customers. In this paper we analyze to what extent characteristics of servitization in developed countries are also applicable in a developing macro-environment, i.e. in Hungary. Results of our analysis show that, generally, Hungarian manufacturing companies do not place strategic emphasis on services. Nevertheless, our sample contains a number of manufacturing companies that have taken actions to servitize both on strategic and operational level. However, in case of these companies financial benefits attributable to higher levels of servitization do not yet seem to materialize.*

*Das Hauptziel dieses Artikels ist den Prozess des Kundenservices von ungarischen produzierenden Unternehmen zu beschreiben, basierend auf der ungarischen Wettbewerbsforschung. Der Kundenservice zielt auf die Bereitstellung eines Bündels von Produkten und Dienstleistungen ab, das den Kunden komplette Lösungen anbietet. In diesem Artikel wird analysiert in welchem Maße Aspekte des Kundenservices in entwickelten Ländern auf Transformationsländer wie Ungarn anwendbar sind. Die Ergebnisse unserer Analyse zeigen, dass im Allgemeinen produzierende Unternehmen in Ungarn ihren strategischen Schwerpunkt nicht auf Dienstleistungen legen. Dennoch enthält unsere Stichprobe eine Reihe von produzierenden Unternehmen, die in dieser Hinsicht Maßnahmen ergriffen haben, sowohl auf strategischer als auch auf operativer Ebene. Jedoch scheinen im Falle dieser Unternehmen finanzielle Vorteile, die auf ein höheres Level von Kundenservice zurückzuführen sind, noch nicht wirklich greifbar zu geworden sein.*

*Keywords: servitization, integrated solutions, operations strategy, financial performance*

---

\* Manuscript received: 29.04.12, Accepted: 16.11.12 (1 Revision)

\*\* Krisztina Demeter, PhD, Corvinus University of Budapest, Institute of Business Economics, Logistics and Supply Chain Management Department. Research interests: operations strategy, servitization, global operations

Levente Szász, PhD, Babes-Bolyai University, Faculty of Economics and Business Administration. Research interests: operations strategy, servitization, supply chain management