

August-Wilhelm Scheer · Dieter Spath
Herausgeber

Computer Aided Service Engineering

Informationssysteme in der
Dienstleistungsentwicklung

Schriftleitung:
Ralf Klein · Katja Herrmann

Mit 97 Abbildungen
und 3 Tabellen



Springer

Professor Dr. Dr. h.c. mult. August-Wilhelm Scheer
Institut für Wirtschaftsinformatik im DFKI
Stuhlsatzenhausweg 3, Geb. 43.8
66123 Saarbrücken
E-Mail: scheer@iwi.uni-sb.de

Professor Dr.-Ing. Dieter Spath
Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart
E-Mail: dieter.spath@iao.fhg.de

ISBN 978-3-642-62053-9 ISBN 978-3-642-17010-2 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-642-17010-2

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland vom 9. September 1965 in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtsgesetzes.

springer.de

© Springer-Verlag Berlin Heidelberg 2004

Ursprünglich erschienen bei Springer-Verlag Berlin Heidelberg New York 2004

Softcover reprint of the hardcover of the original edition 2004

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 wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Einbandgestaltung: Erich Kirchner, Heidelberg

SPIN 10984512 43/3130 – 5 4 3 2 1 0 – Gedruckt auf säurefreiem Papier

Vorwort der Herausgeber

In Wissenschaft und Praxis hat sich die Erkenntnis durchgesetzt, dass der Erfolg eines Dienstleistungsangebots am Markt entscheidend von der systematischen Entwicklung abhängt. Sowohl neue Ideen als auch Änderungen bestehender Dienstleistungen müssen effektiv und effizient realisiert werden. Der vorliegende Herausgeberband setzt sich vor diesem Hintergrund mit der Fragestellung auseinander, wie ein geeignetes Rahmenkonzept für die Dienstleistungsentwicklung umgesetzt werden kann und welchen Beitrag Informationssysteme dabei leisten können.

Wesentliche Ergebnisse des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Projekts Computer Aided Service Engineering Tool (CASET) werden in den einzelnen Beiträgen dieses Buchs vorgestellt. Dabei wird die methodische Dienstleistungsentwicklung nicht auf eine technische Komponente reduziert, sondern aus einer ganzheitlichen Perspektive heraus untersucht. Auf diese Weise leistet die angewandte Forschung einen weiteren wichtigen Beitrag zur interdisziplinären Diskussion um das Thema Service Engineering.

Unser besonderer Dank gilt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern am Institut für Wirtschaftsinformatik im DFKI, Saarbrücken, sowie am Institut für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement der Universität Stuttgart. Ihrem engagierten Einsatz im Projekt CASET verdanken wir die vorliegenden Ergebnisse. Darüber hinaus danken wir den am Projekt beteiligten Finanzdienstleistern und Softwarehäusern für die zahlreichen Anregungen, die konstruktiven Vorschläge sowie für ihren Beitrag zur Evaluation der erarbeiteten Lösungen.

Wir wünschen dem interessierten Leser eine aufschlussreiche Lektüre und eine Vielzahl wertvoller Anregungen für die Umsetzung in der Praxis.

August-Wilhelm Scheer

Dieter Spath

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
----------------------	---

Grundlagen des Computer Aided Service Engineering

Softwaregestütztes Service Engineering – Eine Einführung Ralf Klein, Oliver Strauß	3
Konzeptionelle und informationstechnische Anforderungen an eine systematische Dienstleistungsentwicklung Peter Schreiner, Oliver Strauß	13
Vorgehensweisen zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen im Überblick Christine Daun, Ralf Klein	43
Konfigurierbare modulare Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Dienstleistungen Oliver Strauß, Tek-Seng The, Anette Weisbecker	69
Methodenbasierte Visualisierung von Dienstleistungen Katja Herrmann, Ralf Klein	93
Integriertes Kennzahlensystem für die Bewertung von Dienstleistungen Inka C. Mörschel, Dietmar Kopperger	121
Softwaregestütztes Controlling der Dienstleistungsentwicklung Katja Herrmann, Ralf Klein	145
Konzeption eines Service Engineering Tool Katja Herrmann, Ralf Klein	175
Architektur eines Service Engineering Tool Tek-Seng The	205

Computer Aided Service Engineering in der Praxis

Realisierung eines Prototyps zur Dienstleistungsentwicklung

Matthias Dannenberg, Christian Raether, Oliver Pape 227

Die Rolle des softwaregestützten Prozessmanagements in Dienstleistungsentwicklungsprojekten

Christoph Klein, Michael Schnüttgen 249

Softwaregestützte Dienstleistungsentwicklung am Beispiel des Finanzdienstleistungsprodukts „S BerlinKonto Brillant“

Peter Schreiner, Alexander Zacharias 267

Dienstleistungsentwicklung bei einem internen IT-Dienstleister

Thomas Bassler 289

Kommentare aus der Praxis 307

Autorenverzeichnis 315