

Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Service Engineering als multiperspektivische Aufgabe

Thomas Herrmann, Uwe Kleinbeck, Helmut Krcmar 1

Das Fokusthema „Service Engineering“ innerhalb der Dienstleistungsinitiative des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF)

Martin W. Schmied

| | |
|---|----|
| 1. Wirtschaftliche Bedeutung von Dienstleistungen | 7 |
| 2. Dienstleistungen als Wachstumsfeld | 8 |
| 3. Die Forschungsförderung im Dienstleistungssektor..... | 8 |
| 3.1 Die Ausgangssituation | 8 |
| 3.2 Dienstleistung 2000plus..... | 9 |
| 3.3 Die Prioritären Erstmaßnahmen (PEM)..... | 10 |
| 3.4 Bekanntmachungen der Dienstleistungsinitiative | 10 |
| 3.5 Die Bekanntmachung „Service Engineering und Service Design“ vom 25.9.1998 | 11 |
| 4. Das Vorhaben „Prozessgestaltung und Moderation für das Service- Engineering (pro-services)“ | 13 |
| Literatur..... | 13 |

Chancen und Risiken der Modularisierung von Dienstleistungen aus betriebswirtschaftlicher Sicht

Wolfgang Burr

| | |
|--|----|
| 1. Einleitung | 17 |
| 2. Das Konzept der modularen Servicearchitektur | 17 |
| 3. Theoretische Grundlagen | 21 |
| 4. Effizienzvorteile modularer Servicearchitekturen..... | 26 |
| 4.1 Effiziente Exploitation und Exploration der unternehmerischen Ressourcenpotenziale bei modularen Servicearchitekturen | 26 |
| 4.2 Vorteile modularer Servicearchitekturen bei der Ressourcen- exploitation | 27 |
| 4.3 Vorteile modularer Servicearchitekturen bei der Ressourcen- exploration | 30 |
| 5. Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen | 33 |
| 5.1 Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen unter dem Aspekt der Exploitation von unternehmerischen Ressourcen..... | 33 |
| 5.2 Nachteile und Grenzen modularer Servicearchitekturen unter dem Aspekt der Exploration neuer unternehmerischer Ressourcen- bündel | 35 |
| 5.2.1 Kosten des Aufbaus modularer Servicearchitekturen | 35 |

| | |
|--|----|
| 5.2.2 Zur Langfristigkeit der durch modulare Servicearchitek- turen generierten Wettbewerbsvorteile | 35 |
| 5.2.3 Rigiditäten und Pfadabhängigkeiten modularer Servicearchitekturen | 39 |
| 6. Fazit..... | 41 |
| Literatur..... | 41 |

Modularisierung: Grundlagen und Anwendung bei IT-Dienstleistungen

Tilo Böhmann, Helmut Krcmar

| | |
|--|----|
| 1. Einführung und Hintergrund | 45 |
| 2. Modularisierung von Dienstleistungen | 48 |
| 2.1 Bedeutung von Servicearchitekturen für das Service Engineering ... | 48 |
| 2.2 Nutzenpotenziale modularer Servicearchitekturen | 50 |
| 2.2.1 Modularität | 50 |
| 2.2.2 Strukturierung von Informationen und Abläufen im Service Engineering..... | 51 |
| 2.2.3 Optionen für die Neu- und Weiterentwicklung sowie Konfiguration von Serviceprodukten..... | 52 |
| 2.3 Risiken modularer Servicearchitekturen..... | 53 |
| 2.4 Schlussfolgerungen..... | 55 |
| 3. Elemente von IT-Dienstleistungen..... | 56 |
| 3.1 Übersicht..... | 56 |
| 3.2 Elemente von IT-Dienstleistungen | 58 |
| 3.3 Besondere Merkmale von IT-Dienstleistungen | 60 |
| 3.4 Berücksichtigung betriebswirtschaftlicher Potenziale | 62 |
| 4. Modularisierung von IT-Dienstleistungen | 63 |
| 4.1 Ansatzpunkte der Modulbildung | 64 |
| 4.2 Vorgehen | 66 |
| 4.3 Beispiel | 69 |
| 4.3.1 Ausgangslage und Zielbestimmung..... | 69 |
| 4.3.2 Leistungs- und Gestaltungsanalyse..... | 71 |
| 4.3.3 Modulbildung | 75 |
| 4.3.4 Implementierung..... | 79 |
| 5. Zusammenfassung und Ausblick..... | 80 |
| Literatur..... | 81 |

MoSES – Baukastensystem für modulare Dienstleistungen

Florian Fogl, Thomas Winkler, Tilo Böhmann, Helmut Krcmar

| | |
|--|----|
| 1. Einführung | 85 |
| 2. Service Engineering modularer Dienstleistungen - Ebenen und Beteiligte | 86 |
| 3. Informationsbasis für das Service Engineering..... | 88 |
| 3.1 Leistungsangebotsstruktur | 90 |
| 3.2 Leistungsmerkmale..... | 90 |

| | |
|---|----|
| 3.3 Kundendialog..... | 90 |
| 3.4 Dokumentenverwaltung..... | 91 |
| 3.5 Preismodelle | 91 |
| 4. Einsatz im Service Engineering..... | 91 |
| 4.1 Entwicklung von IT-Dienstleistungen | 92 |
| 4.2 Konfiguration von IT-Dienstleistungen in MoSES..... | 94 |
| 5. Softwarearchitektur von MoSES | 96 |
| 6. Verwandte Forschung..... | 97 |
| 7. Ausblick | 98 |
| 7.1 Inhaltliche Erweiterungsmöglichkeiten | 98 |
| 7.2 Technische Erweiterungsmöglichkeiten | 98 |
| Literatur..... | 99 |

Productivity Management in Service Settings

Robert D. Pritchard, Melissa J. Sargent

| | |
|--|-----|
| 1. Introduction | 101 |
| 2. Performance Management in Service Settings | 102 |
| 3. How ProMES is Done | 102 |
| 4. Results Using ProMES | 105 |
| 5. Results Using ProMES in Service Settings | 106 |
| 6. Performance Management Issues in Service Settings | 109 |
| 6.1 Measure All Important Indicators..... | 109 |
| 6.2 Measure at the Individual or Group Level?..... | 109 |
| 6.3 Control over Measures | 110 |
| 6.4 Chained Outputs | 110 |
| 7. Conclusions | 112 |
| References | 113 |

Verbesserung der Kundenorientierung bei internen Dienstleistern mit dem Partizipativen Produktivitätsmanagement (PPM)

Arndt Hoschke, Klaus-Helmut Schmidt, Sven Hollmann,
Daniel Sodenkamp, Uwe Kleinbeck

| | |
|--|-----|
| 1. Einleitung | 115 |
| 2. Das Partizipative Produktivitätsmanagement | 117 |
| 2.1 Die Definition der Zielstellungen | 117 |
| 2.2 Die Entwicklung von Indikatoren (Kennzahlen)..... | 117 |
| 2.3 Bestimmung der Bewertungsfunktionen | 118 |
| 2.4 Die regelmäßige Rückmeldung der Ergebnisse..... | 118 |
| 3. Beispiel der Systementwicklung in der Instandhaltung..... | 120 |
| 4. Veränderung der Perspektive durch Abstimmung mit dem Management | 122 |
| 5. Fazit..... | 124 |
| 6. Wandel der Funktion des PPM-Systems | 126 |
| 7. Ausblick | 127 |

| | |
|-----------------|-----|
| Literatur | 127 |
|-----------------|-----|

PPM als Instrument zur Förderung der Zusammenarbeit zwischen Arbeitsgruppen

| | |
|--|-----|
| Daniel Sodenkamp, Uwe Kleinbeck, Arndt Hoschke, Klaus-Helmut Schmidt | |
| 1. Erste Annäherung an den Begriff der Gruppenarbeit | 129 |
| 2. Merkmale von Gruppenarbeit | 130 |
| 2.1 Strukturelle Homogenität | 130 |
| 2.2 Autonomie | 131 |
| 2.3 Regelmäßige Zusammenkünfte | 131 |
| 3. Ziel und Aufbau dieses Beitrags | 132 |
| 4. Interventionsfeld und Interventionsziele | 133 |
| 5. Umsetzung von PPM in der Techniker-Gruppe | 136 |
| 6. Impuls zur Verknüpfung des PPM-Systems mit denen anderer Arbeitsgruppen von 3M | 139 |
| 7. Weitergehende Verknüpfung der PPM-Systeme | 142 |
| 8. Zusammenfassung | 144 |
| Literatur | 146 |

Im Spannungsfeld zwischen formalen und informellen Aspekten:

Modellierung von Dienstleistungsprozessen mit SeeMe

| | |
|--|-----|
| Gabriele Kunau, Kai-Uwe Loser, Thomas Herrmann | |
| 1. Einleitung | 149 |
| 1.1 Prozessebenen des Service-Engineering | 149 |
| 1.2 Modellierung von Arbeitsprozessen | 150 |
| 1.3 SeeMe im Vergleich zu anderen Modellierungsmethoden | 151 |
| 2. Vage Prozessmodellierung mit SeeMe | 152 |
| 2.1 Basis Notation | 152 |
| 2.2 Annotation von Vagheit | 155 |
| 2.2.1 Markierung von Unvollständigkeit | 155 |
| 2.2.2 Vage Relationalisierungen | 156 |
| 3. Fallbeispiel: Trainingsdienstleistungen | 158 |
| 4. Diagrammbasierte Methode zur Gestaltung von Dienstleistungsprozessen | 161 |
| 4.1 Der Sociotechnical Walkthrough | 162 |
| 4.2 Bezug zu anderen Methoden der Dienstleistungsentwicklung | 164 |
| 5. Zusammenfassung und Ausblick | 164 |
| Literatur | 165 |

Modellierung von Prozessschnittstellen modularer Servicearchitekturen

Tilo Böhmann, Kai-Uwe Loser, Helmut Krcmar

| | |
|---|-----|
| 1. Einführung..... | 167 |
| 2. Modularisierung von Dienstleistungen..... | 168 |
| 3. Einsatzmöglichkeiten der Modellierung..... | 170 |
| 4. Beispielmodule einer IT-Dienstleistung..... | 172 |
| 5. Modellierungskonstrukte zur Separation von Dienstleistungsprozess und Schnittstelle | 175 |
| 5.1 Basisnotation SeeMe..... | 175 |
| 5.2 Verhältnis von Schnittstelle und Prozessbeschreibung..... | 177 |
| 5.3 Konstruktion der Gesamtsicht..... | 179 |
| 6. Kooperationsmuster in Schnittstellen..... | 181 |
| 6.1 Trigger | 181 |
| 6.2 Informations-/Materialfluss..... | 182 |
| 6.3 Geteilte Ressourcen | 182 |
| 6.4 Gemeinsame Aktivitäten..... | 183 |
| 6.5 Präsenster Ansprechpartner | 184 |
| 7. Zusammenfassung | 185 |
| Literatur..... | 186 |

Ein Referenzmodell für das Service Engineering mit multiperspektivischem Ansatz

Gabriele Kunau, Markus Junginger, Thomas Herrmann, Helmut Krcmar

| | |
|---|-----|
| 1. Einleitung | 187 |
| 2. Entwicklung des Referenzmodells | 188 |
| 3. Bezug zur Theorie des Service-Engineering | 190 |
| 4. Bezug zur Praxis des Service-Engineering..... | 192 |
| 5. Bezug zur Modellbildung in der Software-Entwicklung..... | 194 |
| 6. Herausforderungen an die Modellbildung..... | 196 |
| 7. Referenzmodell Service Engineering | 197 |
| 7.1 Zentrale Prozesse..... | 197 |
| 7.2 Der Prozess des „Service Engineering systematisieren“ | 200 |
| 7.3 Der Prozess des „Service Engineering“ | 201 |
| 7.3.1 Sicht 0: Lebenszyklus | 201 |
| 7.3.2 Sicht 1: Basis der Entwicklung | 203 |
| 7.3.3 Sicht 2: Interventionsebenen..... | 204 |
| 7.3.4 Sicht 3: Zieldimensionen des Service Engineering..... | 205 |
| 7.3.5 Sicht 4: Rollen der Erbringung | 206 |
| 7.3.6 Sicht 5: Marketing und Vertrieb | 206 |
| 7.4 Der Prozess des “Service Management” | 207 |
| 8. Workshopkonzept für die Dienstleistungsentwicklung auf Basis des Referenzmodells..... | 208 |
| 8.1 Fallbeispiel: Workshop „E-Mail-Management“ | 208 |
| 8.2 Konzeption eines moderierten Workshops..... | 209 |

| | |
|--|-----|
| 8.3 Erfahrungen und Verallgemeinerungen..... | 212 |
| 8.3.1 Referenzmodell als expliziter Theorieinput?..... | 212 |
| 8.3.2 Das Leistungsversprechen als Input..... | 212 |
| 8.3.3 Vorbereitung der Moderation anhand des Referenzmodells.. | 213 |
| 8.3.4 Bewertung des Vorgehens | 214 |
| 9. Zusammenfassung und Ausblick..... | 214 |
| Literatur..... | 215 |

Die pro-services Workbench – Werkzeuge für das Service Engineering

Thomas Winkler, Kai-Uwe Loser

| | |
|---|-----|
| 1. Einleitung..... | 217 |
| 2. Werkzeuge der pro-services Workbench..... | 219 |
| 2.1 MoSES – Modular Service Engineering Solution | 220 |
| 2.2 SeeMe-Editor – Editor zur Unterstützung einer Modellierungsmethode für soziotechnische Systeme | 223 |
| 2.3 PPM – Tool zur Unterstützung des Partizipativen Produktivitätsmanagements | 225 |
| 2.4 GroupVision Remote Meeting – Werkzeug zur Unterstützung asynchroner, ortsungebundener Brainstormingsitzungen | 226 |
| 3. Technische Anforderungen und Integrationsszenarien für pro-services Werkzeuge | 229 |
| 4. pro-services Entwicklungsstand und weiterer Bedarf | 231 |
| Literatur..... | 232 |

Der Einsatz von Electronic Meeting Systems im Service Engineering am Beispiel von GroupVision.Web

Bettina Schwarzer

| | |
|---|-----|
| 1. Dienstleistungs-Engineering als planbarer Interaktionsprozess | 233 |
| 2. Der Einsatz von EMS im Service Engineering | 234 |
| 2.1 Charakteristika des Service Engineering..... | 234 |
| 2.2 EMS zur Unterstützung von Gruppensitzungen..... | 236 |
| 2.3 Einsatzszenarien für EMS im Service Engineering..... | 238 |
| 3. Einsatz von GroupVision.Web zur Unterstützung des Service Engineering | 239 |
| 3.1 Vorbereitung der Sitzung | 240 |
| 3.2 Sammlung von Verbesserungsvorschlägen | 241 |
| 3.3 Bewertung und Ende der Sitzung | 242 |
| 4. Chancen und Risiken des EMS-Einsatzes im Service Engineering | 243 |
| 5. Ausblick | 243 |
| Literatur..... | 244 |

Gestaltung von Dienstleistungen - Gutstheoretische und kundenorientierte Determinanten

Florian von Wangenheim, Hartmut Holzmüller

| | |
|--|-----|
| 1. Problemstellung..... | 247 |
| 2. Gutstheoretische Spezifika von Dienstleistungen | 248 |
| 2.1 Immaterialität..... | 249 |
| 2.2 Integration des externen Faktors..... | 249 |
| 3. Besonderheiten nachfragerseitiger Qualitätsbeurteilung von Dienstleistungen | 250 |
| 3.1 Leistungsversprechen statt Leistungsangebot..... | 252 |
| 3.2 Subjektives Qualitätsurteil..... | 252 |
| 3.3 Qualitätsurteil hängt von Prozess und Ergebnis ab..... | 253 |
| 3.4 Kundenseitige Integrationsqualität determiniert Ergebnis | 253 |
| 3.5 Hohe kundenseitige Unsicherheit | 254 |
| 4. Gestaltungshinweise aus der Zusammenschau von Kundenorientierung und Dienstleistungsbesonderheiten..... | 254 |
| 4.1 Konsequente Berücksichtigung von Kundenanforderungen..... | 254 |
| 4.2 Risikoreduktion für den Kunden..... | 256 |
| 4.3 Inszenierung der Leistungserstellung..... | 258 |
| 4.4 Kundenorientierte Kundeneinbindung und Abstimmung auf die Rollenstruktur von Kunden..... | 259 |
| 5. Fazit..... | 260 |
| Literatur..... | 260 |

Kundenintegration in den Dienstleistungsinnovationsprozess

Ralf Reichwald, Christoph Ihl, Sascha Seifert

| | |
|--|-----|
| 1. Einleitung | 263 |
| 2. Bedeutung der Kundenintegration bei Dienstleistungsinnovationen..... | 265 |
| 3. Kunden als Unternehmensressource im Dienstleistungsinnovationsprozess | 267 |
| 3.1 Die Innovationsentscheidung der Kunden | 271 |
| 3.2 Eigenschaften innovativer Kunden | 272 |
| 3.3 Motive innovativer Kunden..... | 274 |
| 3.3.1 Extrinsische Motive..... | 275 |
| 3.3.2 Intrinsische Motive..... | 275 |
| 3.3.3 Soziale Motive..... | 276 |
| 3.4 Kosten für innovative Kunden | 276 |
| 3.4.1 Zeit und Aufwand | 277 |
| 3.4.2 Wahrgenommenes Risiko | 277 |
| 4. Fazit..... | 278 |
| Literatur..... | 278 |

| | |
|--------------------|-----|
| Autorenindex | 283 |
|--------------------|-----|

| | |
|------------------------|-----|
| Über die Autoren | 285 |
|------------------------|-----|

Konzepte für das Service Engineering
Modularisierung, Prozessgestaltung und
Produktivitätsmanagement

Herrmann, Th.; Kleinbeck, U.; Krcmar, H. (Hrsg.)

2005, XII, 289 S. 72 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-7908-0237-5

A product of Physica-Verlag Heidelberg