

Inhaltsverzeichnis

Teil I: Repräsentationsformen für Dienstleistungen 1

Produktmodularisierung als Basis für Innovationen im Dienstleistungsbereich: Vorschlag eines Modularisierungsvorgehens unter Berücksichtigung des Innovationsaspekts

Michael Spiller, Marco Link und Frank Lorbacher 2

1	Einleitung.....	2
2	Grundlagen	4
2.1	Begriffsdefinitionen.....	4
2.2	Modulare Strukturen und Produktinnovationen	5
2.3	Modulare Strukturierung von hybriden Produkten.....	7
2.3.1	Historischer und bereichsbezogener Hintergrund	7
2.3.2	Produktstruktur.....	8
3	Ein phasenorientiertes Vorgehen zur modularen Produktstrukturierung	10
3.1	Vorüberlegungen	10
3.2	Identifizierungsphase: Ableitung der Produktgesamtfunktionen und Bestimmung der Systeme	14
3.3	Zerlegungsphase: Funktionale Dekomposition der Systeme in Funktionsträger	14
3.4	Gruppierungsphase: Modulbildung und -auswahl	15
3.5	Verbindungsphase: Definition und Dokumentation der Schnittstellen ...	17
4	Exemplarischer Innovationsmanagementprozess für ein fiktives „SmartMicroGrid“-Produkt	18
5	Zusammenfassung und Ausblick	22
6	Literaturverzeichnis	22

Vergleich von Metamodellen zur Repräsentation von Geschäftsmodellen im Service

Andreas Zolnowski, Martin Semmann und Tilo Böhmann 26

1	Motivation.....	26
2	Grundlagen	27
2.1	Geschäftsmodelle	27
2.2	Co-Creation	28
3	Vergleich unterschiedlicher Ansätze	30

3.1	Vergleich der Konstrukte	30
3.2	Vergleich der Beziehungen	37
4	Auswertung	43
5	Diskussion der Ergebnisse und Fazit	45
6	Literaturverzeichnis	46

Formale Beschreibung der Dynamik einer Dienstleistungserbringung

<i>Sven Tackenberg, Sönke Duckwitz und Christopher M. Schlick</i>	49
---	----

1	Einleitung	49
2	Stand der Forschung	50
3	Formales Modell einer Dienstleistungserbringung	52
3.1	Akteure einer Dienstleistungserbringung	54
3.2	Aktivitäten zur Erbringung einer Dienstleistung	57
3.3	Dynamik einer Dienstleistungserbringung	60
4	Anwendung auf ein Praxisbeispiel	68
5	Zusammenfassung und weiterer Forschungsbedarf	70
6	Literaturverzeichnis	72

Teil II: Modellierung von Product-Service Systems..... 73

Wandel des traditionellen Dienstleistungsverständnisses im Kontext von Product-Service Systems

<i>Katja Laurischkat</i>	74
--------------------------------	----

1	Einleitung	74
2	Product-Service Systems	76
2.1	Definition des Terminus Product-Service System	76
2.2	Chancen und Risiken von Product-Service Systems	77
3	Entwicklung kundenindividueller PSS	79
3.1	Interdependenzen im Lebenszyklus von PSS	79
3.2	Elf konstitutive Merkmale der kundenindividuellen PSS-Entwicklung ..	81
4	Wandel des traditionellen Dienstleistungsverständnisses	82
4.1	Traditionelles Verständnis von (internen) Dienstleistungen	82
4.2	Definition von PSS-Dienstleistungsanteilen	84
5	Generierung von PSS-Dienstleistungsanteilen	87
5.1	Generierungskriterien – Abschnitt 1	87
5.2	Relationale Sicht – Abschnitt 2	88
5.3	Funktionszusammenhang – Abschnitt 3	89
5.4	Modulzusammenhang – Abschnitt 4	89
6	Modellierung von PSS-Dienstleistungsanteilen	90
7	Softwareprototypische Realisierung	92
8	Zusammenfassung	93
9	Literaturverzeichnis	94

Von Anforderungslisten zum konzeptionellen Design – Funktionsbasierte Analyse von Anforderungen an Product-Service Systems

Matthias Gürtler, Sebastian Kortler, Bergen Helms, Marina Berkovich, Jan Marco Leimeister, Helmut Krcmar, Kristina Shea, Udo Lindemann und Maik Maurer..... 96

1	Einleitung.....	96
2	Requirements Engineering im Kontext von PSS	97
3	Existierende Vorgehensmodelle zur Entwicklung von PSS	99
4	Iterative Anforderungs- und Funktionsverfeinerung mit Hilfe von Matrix-Methoden.....	101
5	Vorstellung des Praxisbeispiels	104
6	Implementierung neuer, vergessener oder veränderter Kundenwünsche nach Markteinführung.....	107
7	Neue Stakeholder mit neuen Wünschen	108
8	Effiziente Wiederverwendung von Prozess- und Lösungsinformation.....	109
9	Zusammenfassung und Ausblick	110
10	Literaturverzeichnis	112

Formale Modellierung von Komponenten und Abhängigkeiten zur Konfiguration von Product-Service Systems

Michael Becker und Stephan Klingner..... 114

1	Einleitung.....	114
2	Ein Metamodell zur Dienstleistungsmodellierung.....	116
2.1	Konzepte.....	116
2.2	Komponenten	117
2.3	Hierarchische Beziehungen zwischen Komponenten.....	118
2.4	Kardinalitäten	119
2.5	Erweiterungsmöglichkeiten.....	120
2.6	Konfiguration	121
3	Erweiterung des Metamodells zur Repräsentation von PSS	122
3.1	Produktportfolio	122
3.2	Dienstleistungsportfolio	123
4	Abhängigkeiten in Product-Service Systems	125
4.1	Struktur der Regeln	126
5	Transformation von Produktmodellen	131
5.1	Bill of Material	131
5.2	Feature-Modellierung.....	133
6	Verwandte Arbeiten.....	134
7	Fazit	136
8	Literaturverzeichnis	138

Teil III: Produktivitätsmodelle für Dienstleistungen 141

**Anforderungen von Produktivitätsmessungen bei innovativen
und wissensintensiven Unternehmensdienstleistungen**

Sabine Biege, Matthias Gotsch und Christoph Zanker 142

1	Einleitung.....	142
2	Produktivitätsmesskonzepte und Anforderungen durch die Integration von Innovation und Wissensintensität	144
2.1	Stand der Forschung von Produktivitätsmesskonzepten	145
2.2	Merkmale von innovativen und wissensintensiven Dienstleistungen ...	146
2.2.1	Bedeutung der IHIP-Kriterien für innovative und wissensintensive Dienstleistungen	146
2.2.2	Besonderheiten von innovativen und wissensintensiven Dienstleistungen.....	148
2.3	Anforderungen an die Produktivitätsmessung in innovativen und wissensintensiven Dienstleistungen	151
3	Übersicht der bestehenden Produktivitätsmesskonzepte von Dienstleistungen	152
3.1	Dienstleistungsproduktivität: Corsten (1994).....	153
3.2	Kundenintegration: Johnston und Jones (2004)	155
3.3	Dienstleistungsmarketing: Grönroos und Ojasalo (2004)	157
4	Produktivität der Geschäftsprozesse der Dienstleistungsphasen	159
4.1	Statische und dynamische Sichtweise	159
4.2	Anwendbarkeit der Prozessmodellierung auf wissensintensive Dienstleistungen.....	160
4.3	Anforderungen an die Modellierung von Geschäftsprozessen	163
4.4	Methode des Industriellen Service Blueprinting als Grundlage für eine systemdynamische Modellierung	163
5	Schlussfolgerung und Notwendigkeit weiterführender Forschung	165
6	Literaturverzeichnis	166

**Der Service Navigator als Instrument des Produktivitätsmanagements
in KMU-Dienstleistungsunternehmen**

*Margret Borchert, Eva Koch, Giuseppe Strina, Stefanie Klinkhammer,
Joachim Hamburger und Ewald Heinen 169*

1	Einleitung.....	169
2	Zum Begriff der Dienstleistungsproduktivität	171
3	Das Modell des Service Navigators.....	173
4	Entwicklung und Anwendung des Service Navigators.....	178
4.1	Das Vorgehensmodell	178
4.2	Fallstudie Softwareentwicklung GmbH	180
4.2.1	Unternehmensbeschreibung	180
4.2.2	Erster strategischer Teilpfad: Zielgruppenorientierung	181

4.2.3	Zweiter strategischer Teilpfad: Internationalisierung durch Kooperation.....	182
4.2.4	Gesamtunternehmensstrategie.....	183
5	Durchführung der explorativen Studie und Ergebnisse	185
6	Fazit und Ausblick.....	188
7	Literaturverzeichnis	189

DEA als Lösungsansatz zur Messung der Produktivität von B2B-Dienstleistungen? Evaluation der Data Envelopment Analysis (DEA) als Messmethode für die Dienstleistungsproduktivität auf Basis einer qualitativen Studie in der B2B-Softwarebranche

Horst Kutsch, Matthias Bertram und Harald von Kortzfleisch 192

1	Einleitung.....	192
2	Produktivität von Dienstleistungen – Theoretische Grundlagen.....	193
2.1	Merkmale von Dienstleistungen.....	193
2.1.1	Das Uno actu-Prinzip.....	194
2.1.2	Der Begriff der Immaterialität	194
2.1.3	Der Begriff der Integrativität	194
2.2	Produktivität von Dienstleistungen	195
2.2.1	Produktivität im Allgemeinen	195
2.2.2	Kundenproduktivität im Dienstleistungsbereich	195
3	Qualitative Studie	198
3.1	Aufbau und Durchführung der Studie	198
3.2	Auswertung der Ergebnisse	199
4	Data Envelopment Analysis als Ausweg?	202
5	Fazit, kritische Reflexion und Ausblick.....	204
6	Literaturverzeichnis	205

Softwaregestützte Konstruktion von Produktivitätsmodellen im Facility Management

Jörg Becker, Torben Bernhold, Daniel Beverungen, Nina Kaling, Ralf Knackstedt, Vanessa Lellek und Hans Peter Rauer 208

1	Konstruktion von Produktivitätsmodellen als Gegenstand der Dienstleistungsmodellierung.....	208
2	Verwandte Arbeiten zur Konstruktion von Produktivitätsmodellen	210
3	Ein Metamodell für Produktivitätsmodelle	211
4	Alternative Produktivitätsmodelle im Facility Management	213
4.1	Charakterisierung des Facility Managements.....	213
4.2	Produktivitätsmodelle in der Facility-Management-Praxis	215
4.3	Produktivitätsmodell für die wertmäßige Produktivitätsmessung im Facility Management.....	216
4.4	Produktivitätsmodell für die mengenmäßige Produktivitätsmessung im Facility Management.....	219

5	Prototypische Softwareunterstützung des Metamodells für Produktivitätsmodelle	220
6	Fazit und Ausblick	222
7	Literaturverzeichnis	223

Teil IV: Modellierung von Logistik- und Gesundheitsdienstleistungen 227

Modellierung von Sensornetz-basierten Logistikdienstleistungen – Evaluierung von drei Modellierungssprachen anhand des Projekts ALETHEIA

	<i>Helena Preiß und Christopher Kaffenberger</i>	228
1	Einführung	228
2	Funktechnologien in der Logistik – eine Übersicht	230
3	Das Projekt ALETHEIA – Beschreibung der Dienstleistung „Integritätsüberwachung“	232
4	Kriterien zur Evaluierung von Prozessmodellierungssprachen für logistische Sensornetze	234
4.1	Evaluierungskriterien aus der Informatik- und Wirtschaftsinformatikliteratur	235
4.2	Evaluierungskriterien aus der Dienstleistungsmodellierungsliteratur ...	237
4.3	Evaluierungskriterien aus dem Projekt ALETHEIA	239
5	Evaluierung von drei Modellierungssprachen	241
5.1	Auswahl der Modellierungssprachen	241
5.2	Modellierung mit Flussdiagramm mit Swimlanes	242
5.3	Modellierung mit eEPK	242
5.4	Modellierung mit BPMN	243
5.5	Zusammenfassung der Ergebnisse	243
6	Fazit und Ausblick	245
7	Literaturverzeichnis	246

Risikomanagement in der hybriden Wertschöpfung: ein Vergleichs- rahmen zur Bewertung von Risikomodellen für die Lieferantenauswahl

	<i>Holger Schrödl und Laura Geier</i>	250
1	Motivation	250
2	Grundlagen	251
2.1	Hybride Wertschöpfung	251
2.2	Hybride Leistungsbündel	252
2.3	Liefernetzwerke für hybride Leistungsbündel	253
3	Lieferantenauswahl	254
3.1	Kriterien für die Lieferantenbewertung	254
3.2	Verfahren zur Lieferantenbewertung und -auswahl	255
3.3	Besonderheiten hybrider Leistungsbündel bei den Kriterien	255

4	Ein Vergleichsrahmen für Risikomodelle zur Lieferantenbewertung in der hybriden Wertschöpfung	256
4.1	Methodische Vorüberlegungen	256
4.2	Merkmale zur Kriterienvielfalt	256
4.3	Merkmale zur Kriterienauswahl	257
4.4	Merkmale zur Vergleichbarkeit	258
4.5	Morphologischer Kasten	259
5	Exemplarische Anwendung des Vergleichsrahmens	260
5.1	Preis-Entscheidungsanalyse	261
5.2	Punktbewertungsverfahren	262
6	Zusammenfassung und Ausblick	264
7	Literaturverzeichnis	265

Modellierung komplexer Entscheidungssituationen in Prozessmodellen – Anwendung am Beispiel der Tumorklassifikation bei Weichteilsarkomen

Michael Heß, Hannes Schlieter und Georg Täger 268

1	Motivation und Forschungsmethodik	268
2	Systematisierung von Entscheidungen	269
2.1	Entscheidungsbegriff	270
2.2	Beispiel: Tumorklassifikation bei Weichteilsarkomen	271
2.3	Anforderungen an die Modellierung von Entscheidungen in Prozessmodellen	272
3	Status quo der Modellierung von Entscheidungen	275
3.1	Geschäftsprozessmodellierung	275
3.2	Workflowmodellierung	277
3.3	Entscheidungsmodellierung in der Medizin	277
3.4	Zusammenfassende Evaluation	279
4	Modellierung komplexer Entscheidungen in Prozessmodellen	281
5	Exemplarische Anwendung des Konzeptes zur Modellierung der Tumorklassifikation bei Weichteilsarkomen	285
6	Zusammenfassung und Ausblick	287
7	Literaturverzeichnis	288

Modellierung und Planung von Dienstleistungen im Rettungswesen mit Verfahren des Operations Research

Melanie Reuter, Asarnusch Rashid und Stefan Nickel 291

1	Einleitung	291
2	Methodik	292
3	Vorhandene Ansätze zur Modellierung von Dienstleistungen von Rettungsleitstellen	293
4	Vorhandene Ansätze zur Planung von Dienstleistungen von Rettungsleitstellen	294
4.1	Der Rettungsdienst	294

4.2	Der Krankentransport.....	297
5	Einsatz von Verfahren des OR zur Modellierung und Planung von Dienstleistungen von Rettungsleitstellen	298
5.1	Standortplanung von Rettungswagen/Gebietsabdeckung.....	298
5.2	Tourenplanung/Analyse des Krankentransports.....	300
6	Fazit und Ausblick.....	303
7	Literaturverzeichnis	304
Autorenverzeichnis.....		305

Dienstleistungsmodellierung 2012
Product-Service Systems und Produktivität
Thomas, O.; Nüttgens, M. (Hrsg.)
2013, XVIII, 312 S. 59 Abb., Hardcover
ISBN: 978-3-658-00862-8