

Inhaltsüberblick

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	XIII
Teil A: Einleitung	1
1 Motivation, Bausteine und Vorgehensweise.....	3
<i>J. Wollersheim, P. Hoberg, A. Reidt, H. Krcmar</i>	
Teil B: Der Markt für Cloud-Computing-Services	15
2 Ausgangslage und Definitorisches.....	17
<i>L. Gebauer, M. Kunz, P. Hoberg, S. Kroschwald, A. Reidt, S. Schneider, M. Wicker, J. Wollersheim</i>	
3 Service-Typen und Wertschöpfungsnetzwerke	31
<i>P. Hoberg, H. Krcmar</i>	
Teil C: Unterstützungsbedarf aus Sicht Cloud-nutzender Unternehmen	39
4 Qualitätsanalyse und -bewertung von Cloud-Services	41
<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
5 Cloud-Service-Zertifizierung.....	53
<i>A. Sunyaev, S. Schneider</i>	
6 Vertrauensproblematiken im Cloud-Computing-Umfeld	59
<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
Teil D: Unterstützungsbedarf aus Sicht Cloud-anbietender Unternehmen	71
7 Anforderungserhebung für eine Online-Community für Open Service Innovation im Cloud-Computing-Umfeld	73
<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
8 Relevante Rechtsfragen des Cloud-Computing.....	87
<i>S. Jandt, S. Kroschwald, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	

Teil E: Die Value4Cloud-Mehrwertdienste	91
9 Service-Auswahl – Entwicklung von Merkmalskatalog und Klassifizierungssystem	93
<i>P. Hoberg, H. Krcmar</i>	
10 Servicebeschreibung – Entwicklung eines domänenspezifischen Vokabulars (eUSDL).....	121
<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
11 Entwicklung und Implementierung eines Softwareprototyps zur Informationsunterstützung und Qualitätsbewertung.....	143
<i>A. Reidt, H. Krcmar</i>	
12 Empfehlungen zur Gestaltung von Cloud-Service-Zertifizierungen ...	159
<i>S. Schneider, J. Lansing, A. Sunyaev</i>	
13 Vertrausunterstützende Mehrwertdienste – Ein systematisches Vorgehen zur Förderung von Vertrauen im Cloud-Computing-Umfeld.....	171
<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
14 Open Service Innovation Online-Community für Cloud-Service-Ökosysteme	187
<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
15 Datenschutzkonformes Cloud-Computing	207
<i>S. Jandt, S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
16 Vertragliche Aspekte des Cloud-Computing.....	267
<i>S. Jandt, S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
17 Strafrechtliche Risiken beim Cloud-Computing	279
<i>S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
18 Staatliche Zugriffe auf Daten in der Cloud.....	301
<i>S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
Teil F: Marktunterstützung durch Einsatz der Value4Cloud-Mehrwertdienste	325
19 Marktunterstützung in den Bereichen Bedarfsanalyse, Service-Auswahl und Service-Management.....	327
<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	

20	Entwicklung eines Kriterienkatalogs zur Zertifizierung von Cloud-Services.....	337
	<i>S. Schneider, J. Lansing, F. Gao, A. Sunyaev</i>	
21	Marktunterstützung durch vertrauensunterstützende Dienste	351
	<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
22	Marktunterstützung durch Open Service Innovation.....	359
	<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
23	Marktunterstützung durch rechtskonforme Gestaltung von Cloud-Services.....	369
	<i>S. Kroschwald, M. Wicker, A. Roßnagel</i>	
24	Fallstudie: Werkzeug-unterstützte Analyse und Bewertung von Cloud Services aus Anwendersicht.....	379
	<i>J. Wollersheim, A. Keller, F. Glatz</i>	
25	Fallstudie: Open Innovation	399
	<i>R. Eberlein, A. Eberl</i>	
Teil G:	Geschäftsmodelle	409
26	Geschäftsmodelle für marktunterstützende Mehrwertdienste im Cloud-Computing-Ökosystem.....	411
	<i>P. Hoberg, J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
Teil H:	Anhang.....	423
27	Veröffentlichungen.....	425
	Die Autoren	433

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Inhaltsüberblick.....	IX

Teil A: Einleitung 1

1 Motivation, Bausteine und Vorgehensweise.....	3
<i>J. Wollersheim, P. Hoberg, A. Reidt, H. Krcmar</i>	
1.1 Motivation und Ziele des Projekts	3
1.2 Die Value4Cloud-Projektbausteine.....	5
1.2.1 Bedarfsspezifikation und Servicebeschreibung.....	7
1.2.2 Qualitätsbewertung und Benchmarking	7
1.2.3 Vertrauensentwicklung in Cloud-Services und Serviceanbieter	8
1.2.4 Kundenorientierte Weiterentwicklung – Open Innovation.....	8
1.2.5 Rechtskonforme Bereitstellung und Nutzung	9
1.2.6 Zertifizierung von Cloud-Services	9
1.3 Vorgehen und Partner für den nachhaltigen Transfer der Ergebnisse	10
1.3.1 Das Vorgehen.....	11
1.3.2 Die Projektpartner	12
1.4 Aufbau dieses Abschlussbandes	13
1.5 Literaturverzeichnis	14

Teil B: Der Markt für Cloud-Computing-Services 15

2 Ausgangslage und Definitorisches.....	17
<i>L. Gebauer, M. Kunz, P. Hoberg, S. Kroschwald, A. Reidt, S. Schneider, M. Wicker, J. Wollersheim</i>	
2.1 Cloud-Computing.....	17
2.2 Cloud-Services und ihre Bereitstellungsmodelle	20
2.3 Herausforderungen für Cloud-Anwender und Cloud-Anbieter...	22
2.3.1 Spezifikation des Service-Bedarfs	24
2.3.2 Bewertung der Service-Qualität.....	24
2.3.3 Vertrauen in der Wirtschaftsinformatik	25

2.3.4	Rechtskonforme Bereitstellung und Nutzung von Services	26
2.3.5	Innovative Weiterentwicklung von Cloud-Services	27
2.3.6	Unterstützung von Anbietern bei der Zertifizierung von Services	28
2.4	Literaturverzeichnis	29
3	Service-Typen und Wertschöpfungsnetzwerke	31
	<i>P. Hoberg, H. Krcmar</i>	
3.1	Vom traditionellen IT-Outsourcing zum Cloud-Computing.....	31
3.2	Veränderte Wertschöpfungsstrukturen im Cloud-Computing	33
3.3	Standardisierungsproblem im Cloud-Markt.....	36
3.4	Literaturverzeichnis	37
Teil C:	Unterstützungsbedarf aus Sicht Cloud-nutzender Unternehmen	39
4	Qualitätsanalyse und -bewertung von Cloud-Services	41
	<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
4.1	Einleitung.....	41
4.2	Qualität – eine Begriffsbestimmung	42
4.3	Qualitätsanalyse und -bewertung von Cloud-Services aus der Käufer-Perspektive	45
4.4	Zusammenfassung: identifizierter Unterstützungsbedarf aus Sicht Cloud-nutzender Unternehmen.....	47
4.5	Literaturverzeichnis	49
5	Cloud-Service-Zertifizierung.....	53
	<i>A. Sunyaev, S. Schneider</i>	
5.1	Zertifizierung von Cloud-Services.....	53
5.2	Herausforderungen bei der Zertifizierung von Cloud-Services ...	56
5.3	Fazit	57
5.4	Literaturverzeichnis	58
6	Vertrauensproblematiken im Cloud-Computing-Umfeld.....	59
	<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
6.1	Die Bedeutung von Vertrauen im Cloud-Computing-Umfeld....	59
6.2	Nutzungshemmnisse im Cloud-Computing-Umfeld.....	60
6.3	Vertrauensbeziehungen im Cloud-Computing-Umfeld	62

6.4	Zuordnung der Nutzungshemmisse zu den Vertrauensbeziehungen	65
6.5	Zusammenfassung.....	67
6.6	Literaturverzeichnis	68
Teil D:	Unterstützungsbedarf aus Sicht Cloud-anbietender Unternehmen	71
7	Anforderungserhebung für eine Online-Community für Open Service Innovation im Cloud-Computing-Umfeld	73
	<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
7.1	Einleitung	73
7.2	Theoretischer Hintergrund	74
7.2.1	Online-Communities	74
7.2.2	Ideen-Communities	75
7.3	Anforderungserhebung.....	76
7.3.1	Anforderungen an den Innovationsprozess	77
7.3.2	Anforderungen an die Online-Community.....	79
7.4	Schlussbetrachtung.....	84
7.5	Literaturverzeichnis	85
8	Relevante Rechtsfragen des Cloud-Computing	87
	<i>S. Jandt, S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
8.1	Privatrechtliche Beziehung zwischen Cloud-Anbieter und Cloud-Nutzer.....	87
8.2	Öffentliche-rechtliche Beziehung zwischen Cloud-Anbieter und Cloud-Nutzer.....	87
8.3	Datenschutzrecht.....	88
8.4	Materielles und prozessuales Strafrecht.....	88
Teil E:	Die Value4Cloud-Mehrwertdienste	91
9	Service-Auswahl – Entwicklung von Merkmalskatalog und Klassifizierungssystem	93
	<i>P. Hoberg, H. Krcmar</i>	
9.1	Einleitung	93
9.2	Stand der Forschung.....	94
9.3	Der Value4Cloud-Kriterienkatalog	96

9.3.1	Basissicht	97
9.3.2	Technische Sicht	108
9.3.3	Funktionale Sicht	113
9.3.4	Operative Sicht.....	114
9.3.5	Rechtliche Sicht	116
9.4	Literaturverzeichnis	119
10	Servicebeschreibung – Entwicklung eines domänenspezifischen Vokabulars (eUSDL).....	121
	<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
10.1	Einleitung.....	121
10.2	USDL-Erweiterung zur Beschreibung von Cloud-Services (eUSDL)	122
10.2.1	Bestehende Herausforderungen	123
10.2.2	Vorstellung der Servicebeschreibungssprache USDL ..	123
10.2.3	Vorgehen zur Identifikation des benötigten Vokabulars	125
10.2.4	Ergebnisbeschreibung – eUSDL	126
10.3	Entwicklung von Qualitätskriterien-Sets für variiierende Beschaffungsobjekte	133
10.3.1	Bestehende Herausforderungen	133
10.3.2	Vorgehen zur Identifikation des Kriterien-Sets	133
10.3.3	Ergebnisbeschreibung – beispielhaftes Suchprofil	134
10.4	Entwicklung von Qualitätskriterien-Sets für die Nutzungsphase von Cloud-Services.....	137
10.4.1	Bestehende Herausforderungen	137
10.4.2	Vorgehen zur Identifikation des Kriteriensets	138
10.4.3	Ergebnisbeschreibung – kontinuierliche Qualitätsbewertung	138
10.5	Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick.....	140
10.6	Literaturverzeichnis	141
11	Entwicklung und Implementierung eines Softwareprototyps zur Informationsunterstützung und Qualitätsbewertung.....	143
	<i>A. Reidt, H. Krcmar</i>	
11.1	Hintergrund des Prototyps	143
11.2	Datenmodell Plattform.....	144
11.3	Funktionen und Darstellung.....	147
11.3.1	Administrator	147
11.3.2	Service-Nutzer	149

11.3.3 Service-Provider.....	155
11.4 Zusammenfassung der Ergebnisse und Ausblick.....	157
12 Empfehlungen zur Gestaltung von Cloud-Service-Zertifizierungen ...	159
<i>S. Schneider, J. Lansing, A. Sunyaev</i>	
12.1 Einleitung.....	159
12.2 Wahrnehmung von Cloud-Service-Zertifizierungen.....	162
12.3 Gestaltungsempfehlungen für Cloud-Service-Zertifizierungen ..	163
12.4 Fazit.....	168
12.5 Literaturverzeichnis	169
13 Vertrauensunterstützende Mehrwertdienste – Ein systematisches Vorgehen zur Förderung von Vertrauen im Cloud-Computing- Umfeld	171
<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
13.1 Prozess zur systematischen Vertrauensunterstützung	171
13.2 Schritt 1: Identifikation relevanter Unsicherheiten	173
13.3 Schritt 2: Identifikation relevanter Vertrauensdimensionen	175
13.4 Schritt 3: Identifikation relevanter Vertrauendsdeterminanten	177
13.5 Schritt 4: Ableitung vertrauensbezogener Anforderungen.....	180
13.6 Schritt 5: Ableitung vertrauensunterstützender Mehrwertdienste.....	182
13.7 Zusammenfassung.....	184
13.8 Literaturverzeichnis	184
14 Open Service Innovation Online-Community für Cloud-Service-Ökosysteme	187
<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
14.1 Einleitung.....	187
14.2 Zentrale Merkmale der Open Service Innovation Online-Community	188
14.2.1 Allgemeine Einführung.....	188
14.2.2 Ideen erstellen	190
14.2.3 Ideen ansehen.....	203
14.2.4 Weitere Funktionen.....	204
14.3 Schlussbetrachtung.....	205
14.4 Literaturverzeichnis	206
15 Datenschutzkonformes Cloud-Computing	207
<i>S. Jandt, S. Kroschwitz, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	

15.1	Cloud-Computing und Datenschutzrecht	207
15.1.1	Gegenstand des Datenschutzrechts	208
15.1.2	Datenschutzrechtlich Beteiligte beim Cloud-Computing	209
15.1.3	Datenschutzrecht im Projekt Value4Cloud	210
15.2	Datenschutzrechtliche Anforderungen für Cloud-Nutzer	212
15.2.1	Welchen Datenschutznormen unterliegt der Cloud-Nutzer?	212
15.2.2	Unter welchen Voraussetzungen darf ein Cloud-Nutzer eine Cloud nutzen?	223
15.2.3	Welche Betroffenenrechte muss der Cloud-Nutzer berücksichtigen?	243
15.3	Datenschutzrechtliche Anforderungen für Cloud-Anbieter	246
15.3.1	Persönlicher Anwendungsbereich – der Cloud-Anbieter als verantwortliche Stelle	246
15.3.2	Räumliche Anwendbarkeit des Datenschutzrechts auf den Cloud-Anbieter	247
15.3.3	Zulässigkeit des verantworteten Datenumgangs	249
15.3.4	Zulässigkeit des Datenumgangs als Auftragnehmer	251
15.3.5	Technische und organisatorische Maßnahmen	252
15.4	Gestaltungsvorschläge für einen Dienst zur Nutzerunterstützung	252
15.4.1	Unterstützung bei der Anonymisierung, Pseudonymisierung und Datenverschlüsselung	253
15.4.2	Unterstützung bei der Ermittlung des datenschutzrechtlichen Verantwortungsbereichs der Beteiligten	254
15.4.3	Unterstützung bei der Feststellung des anwendbaren Datenschutzrechts	255
15.4.4	Unterstützung bei der Bestimmung der Zulässigkeit der Cloud-Nutzung	255
15.4.5	Unterstützung bei der Abwägung von Einwilligungslösungen	257
15.4.6	Unterstützung bei der Einhaltung der Vorgaben zur Auftragsdatenverarbeitung	257
15.4.7	Unterstützung beim grenzüberschreitenden Cloud-Computing	259
15.4.8	Unterstützung bei der Einhaltung von Betroffenenrechten und technisch-organisatorischen Maßnahmen	260

15.5	Literaturverzeichnis	261
16	Vertragliche Aspekte des Cloud-Computing	267
	<i>S. Jandt, S. Kroschwald, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
16.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen beim Cloud-Vertrag.....	267
16.2	Cloud-Ressourcen als Mietgegenstand	268
16.3	Notwendige Regelungen im Cloud-Vertrag.....	269
16.3.1	Verfügbarkeit	270
16.3.2	Haftung und Gewährleistung	271
16.3.3	Beendigung und Rückabwicklung	272
16.3.4	Streitvermeidende Vertragsinhalte	273
16.4	Gestaltungsempfehlungen für Cloud-Verträge	274
16.4.1	Anforderungen an einen Cloud-Vertrag.....	275
16.4.2	Empfehlungen an den Cloud-Anbieter.....	276
16.5	Literaturverzeichnis	277
17	Strafrechtliche Risiken beim Cloud-Computing.....	279
	<i>S. Kroschwald, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
17.1	Einleitung	279
17.2	Strafrechtlich relevantes Verhalten der Cloud-Akteure	280
17.3	Strafbarkeitsrisiken der Cloud-Akteure	281
17.3.1	Strafbarkeitsrisiko des Cloud-Nutzers	281
17.3.2	Telekommunikationsdiensteanbieter.....	283
17.3.3	Öffentliche Verwaltung.....	284
17.3.4	Verletzung des Steuergeheimnisses	285
17.3.5	Verstoß gegen Datenschutzrecht	285
17.3.6	Strafbarkeitsrisiko des Cloud-Anbieters	287
17.4	Praktische Relevanz der Strafbarkeitsrisiken.....	293
17.5	Gestaltungsempfehlung für die Cloud-Akteure	294
17.5.1	Gestaltungsempfehlungen für Cloud-Nutzer.....	294
17.5.2	Gestaltungsempfehlung für Cloud-Anbieter	295
17.5.3	Unterstützung zur Vermeidung der Strafbarkeit	296
17.6	Literaturverzeichnis	297
18	Staatliche Zugriffe auf Daten in der Cloud.....	301
	<i>S. Kroschwald, A. Roßnagel, M. Wicker</i>	
18.1	Einleitung.....	301
18.2	Grundlagen der Ermittlungsmaßnahmen	302
18.2.1	Ermittlungen von Straftaten	303
18.2.2	Daten als Beweismittel.....	303

18.2.3	Heimliche Maßnahmen in der Strafprozessordnung	305
18.3	Zugriffe gegenüber dem Cloud-Nutzer	306
18.3.1	Ablauf der Ermittlungen	306
18.3.2	Zugriff am Ort des Cloud-Anbieters	307
18.3.3	Zugriffe am Ort des Cloud-Nutzers	311
18.3.4	Heimliche Zugriffe von entfernten Orten	313
18.3.5	Zugriffe auf die Datenübertragung	314
18.3.6	Untersuchung der Daten aus der Cloud	314
18.3.7	Zugriffe gegenüber dem Cloud-Anbieter	317
18.4	Gestaltungsempfehlungen	317
18.4.1	Gestaltungsempfehlungen für Cloud-Nutzer	318
18.4.2	Gestaltungsempfehlungen für Cloud-Anbieter	319
18.4.3	Ausländische Angebote und ausländische Strafverfolgungsbehörden	321
18.4.4	Cloud-Computing ohne zusätzliche strafprozessuale Risiken	322
18.5	Literaturverzeichnis	322
Teil F:	Marktunterstützung durch Einsatz der Value4Cloud-Mehrwertdienste	325
19	Marktunterstützung in den Bereichen Bedarfsanalyse, Service-Auswahl und Service-Management	327
	<i>J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
19.1	Einleitung	327
19.2	Werkzeuge zur Unterstützung der Bedarfsanalyse	328
19.3	Werkzeuge zur Unterstützung der Service-Auswahl	331
19.4	Werkzeuge zur Unterstützung des Service-Managements	332
19.5	Zusammenfassung der Marktunterstützung	334
19.6	Literaturverzeichnis	335
20	Entwicklung eines Kriterienkatalogs zur Zertifizierung von Cloud-Services	337
	<i>S. Schneider, J. Lansing, F. Gao, A. Sunyaev</i>	
20.1	Einleitung	337
20.2	Vorgehensweise zur Taxonomieentwicklung	338
20.3	Ergebnisse	343
20.4	Zusammenfassung der Marktunterstützung durch Zertifizierungen	346

20.5	Literaturverzeichnis	347
21	Marktunterstützung durch vertrauensunterstützende Dienste	351
	<i>L. Gebauer, M. Söllner, J.M. Leimeister</i>	
21.1	Einleitung	351
21.2	Durchführung von Experteninterviews	351
21.3	Ableitung und Priorisierung vertrauensförderlicher Faktoren ...	352
21.4	Ableitung und Priorisierung vertrauensförderlicher Maßnahmen.....	353
21.5	Zusammenfassung.....	357
21.6	Literaturverzeichnis	357
22	Marktunterstützung durch Open-Service-Innovation	359
	<i>M. Kunz, P. Ebel, J.M. Leimeister</i>	
22.1	Einleitung	359
22.2	Funktionsweise und Einsatzgebiete von Ideenwettbewerben ...	359
22.3	Einordnung in den Innovationsprozess	361
22.4	Die Cloud-Computing-Stakeholder	362
22.5	Ablauf des Ideenwettbewerbs	364
22.6	Schlussbetrachtung.....	366
22.7	Literaturverzeichnis	367
23	Marktunterstützung durch rechtskonforme Gestaltung von Cloud-Services.....	369
	<i>S. Kroschwitz, M. Wicker, A. Roßnagel</i>	
23.1	Einleitung	369
23.2	Datenschutz-Rechtsverträglichkeit	370
23.2.1	Verschlüsselung	370
23.2.2	Auftragsdatenverarbeitung.....	371
23.2.3	Auslandsbezug	372
23.2.4	Betroffenenrechte.....	373
23.3	Vertragsrechtsverträglichkeit	373
23.4	Strafrechtsverträglichkeit	375
23.5	Strafprozessrechtsverträglichkeit	376
24	Fallstudie: Werkzeug-unterstützte Analyse und Bewertung von Cloud-Services aus Anwendersicht	379
	<i>J. Wollersheim, A. Keller, F. Glatz</i>	
24.1	Einleitung	379
24.2	Das Geschäftsszenario der Fallstudie.....	380

24.3	Szenario-Analyse und Strukturierung enthaltener Problemstellungen	386
24.4	Einsatz unterstützender Werkzeuge zur Problemlösung.....	390
24.4.1	Werkzeug A: Analyserahmen für den Beschaffungsprozess beeinflussende Faktoren	390
24.4.2	Werkzeug B: Template zur Festlegung von Verantwortlichkeiten im Beschaffungsprozess	392
24.4.3	Werkzeug C: Schema zur Identifikation und Klassifizierung des Schutzbedarfs	393
24.4.4	Werkzeug D: Der Kriterienkatalog CloudServiceCheck als Template in der Anforderungsspezifikation.....	395
24.5	Zusammenfassung und Teilnehmer-Rückmeldungen.....	396
24.6	Literaturverzeichnis	397
25	Fallstudie: Open-Innovation.....	399
	<i>R. Eberlein, A. Eberl</i>	
25.1	Einleitung.....	399
25.2	SpaceNet AG – ein Überblick.....	400
25.2.1	Das Unternehmen.....	400
25.2.2	Produktentwicklung	400
25.2.3	Virtualisierung vs. Cloud	401
25.3	Praxisevaluation: Workshops.....	401
25.3.1	Übersicht.....	401
25.3.2	Methodik, Umsetzung, Ablauf.....	402
25.3.3	Ergebnisse	403
25.4	Exkurs: Open-Innovation mittels Online-Community	405
25.4.1	Umsetzung Testworkshop mit Studenten.....	405
25.4.2	Einschätzung Online-Portal	406
25.5	Quellverzeichnis	407
	Teil G: Geschäftsmodele	409
26	Geschäftsmodele für marktunterstützende Mehrwertdienste im Cloud-Computing-Ökosystem.....	411
	<i>P. Hoberg, J. Wollersheim, H. Krcmar</i>	
26.1	Einleitung.....	411
26.2	Das Produkt- und Leistungsprogramm	412
26.2.1	Anwendercoaching	414

26.2.2	Service-Auswahl	415
26.2.3	Anbietercoaching	416
26.2.4	Marktanalyse und Innovation.....	418
26.3	Allgemeine Marktlage.....	419
26.4	Ausblick und Kommunikation	421
26.5	Literaturverzeichnis	421
Teil H:	Anhang.....	423
27	Veröffentlichungen.....	425
	Die Autoren	433