

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	VII
-----------------------------	-----

Abkürzungsverzeichnis	XI
-----------------------------	----

1 Einleitung	1
---------------------------	----------

1.1 Problemstellung	1
1.2 Ziele, Nutzen und Adressaten	3
1.3 Bezugsrahmen und Forschungsmethode	5
1.4 Aufbau der Arbeit	8

2 Theoretische Grundlagen	9
--	----------

2.1 Gestaltung in der Literatur	9
2.1.1 Einordnung, Begriff und Ziele der Gestaltung	9
2.1.2 Architekturen als statischer Ordnungsrahmen	11
2.1.3 Spezifikation der Gestaltung durch Modellierungssprachen	12
2.1.4 Vorgehensmodelle als dynamischer Ordnungsrahmen	15
2.1.5 Metamodellierung als Grundlage der Modellerstellung	17
2.2 Bewertung in der Literatur	20
2.2.1 Einordnung, Begriff und Ziele der Bewertung	20
2.2.2 Bezugspunkt strategisches Management	21
2.2.3 Controlling als operativer Einsatzbereich der Bewertung	23
2.2.4 Verfahren im Kontext objektiv zu bewertender Elemente	27
2.2.5 Verfahren im Kontext subjektiv zu bewertender Elemente	34
2.3 Services in der Literatur	36
2.3.1 Relevanz von Services	36
2.3.2 Begriffsdefinitionen	38
2.3.3 Forschungsdisziplinen	41
2.4 Zusammenfassung und Erkenntnisse	44

3 Ansatz zur integrierten Gestaltung und Bewertung	47
---	-----------

3.1 Dichotomie des strategischen Entscheidungsfeldes	47
3.1.1 Anforderungen an ein strategisches Entscheidungsmodell	47
3.1.2 Gestaltungsmodelle im strategischen Kontext	49
3.1.3 Bewertungsmodelle im strategischen Kontext	53
3.1.4 Defizite einer nicht integrierten Gestaltung und Bewertung	57
3.2 Integration als Lösungsansatz	58
3.2.1 Begriffseinordnung und -verständnis	59

3.2.2	Mehrwert	61
3.2.3	Metamodell als strukturierender Rahmen	62
3.3	Stufenweise Integration.....	66
3.3.1	Stufe 0 – keine Integration bei Dichotomie	67
3.3.2	Stufe 1 – geringe Integration durch Nivellierung	68
3.3.3	Stufe 2 – mittlere Integration durch Verbindung	70
3.3.4	Stufe 3 – vollständige Integration durch Vereinigung	71
3.4	Zusammenfassung und Erkenntnisse	73
4	Servicegestaltung und -bewertung in der Literatur.....	75
4.1	Untersuchungskriterien	75
4.2	Ansätze zur Servicegestaltung	79
4.2.1	Vorstellung ausgewählter Modelle	79
4.2.2	Abgleich mit Anforderungen	87
4.3	Ansätze zur Servicebewertung	88
4.3.1	Vorstellung ausgewählter Modelle	88
4.3.2	Abgleich mit Anforderungen	99
4.4	Zusammenfassender Vergleich	102
5	Servicegestaltung und -bewertung in der Praxis.....	105
5.1	Fallstudie BBP	106
5.1.1	Unternehmensprofil	106
5.1.2	Serviceverständnis und -angebot	108
5.1.3	Gestaltung von Services.....	109
5.1.4	Bewertung von Services	112
5.1.5	Toolunterstützung	113
5.1.6	Zusammenfassung	114
5.2	Fallstudie Entris	115
5.2.1	Unternehmensprofil	115
5.2.2	Serviceverständnis und -angebot	118
5.2.3	Gestaltung von Services.....	119
5.2.4	Bewertung von Services	123
5.2.5	Toolunterstützung	126
5.2.6	Zusammenfassung	127
5.3	Fallstudie Swisscom IT Services Sourcing	128
5.3.1	Unternehmensprofil	128
5.3.2	Serviceverständnis und -angebot	131
5.3.3	Gestaltung von Services.....	131
5.3.4	Bewertung von Services	136
5.3.5	Toolunterstützung	139
5.3.6	Zusammenfassung	140

5.4	Fallstudie Zürcher Kantonalbank	141
5.4.1	Unternehmensprofil	141
5.4.2	Das ZKB Unternehmensmodell	143
5.4.3	Toolunterstützung	147
5.4.4	Anwendungsbeispiel Servicemanagement	148
5.4.5	Zusammenfassung	151
5.5	Zusammenfassender Vergleich	152
6	Integrierte Gestaltung und Bewertung von Services	157
6.1	Erkenntnisse aus Literatur und Praxis	157
6.1.1	Serviceverständnis	157
6.1.2	Gestaltungsmodellelemente	158
6.1.3	Bewertungsmodellelemente	160
6.2	Modell zur integrierten Gestaltung und Bewertung	162
6.2.1	Metamodell	162
6.2.2	Gestaltungs- und Bewertungsmodellelemente	164
6.2.3	Gestaltungsrahmen und Bewertungsverfahren	167
6.3	Praktische Umsetzung	183
6.3.1	Modellierungssprache	183
6.3.2	Werkzeugunterstützung	186
6.3.3	Evolutionspfad	191
6.3.4	Anwendungsbeispiel	193
6.4	Zusammenfassung	196
7	Zusammenfassung und Ausblick	199
8	Anhang	205
8.1	Zur Forschungsmethode	205
8.2	Zur Literaturrecherche	207
8.3	Zu den Fallstudien	213
8.4	Zur integrierten Servicegestaltung und -bewertung	231
	Literaturverzeichnis	247