

Tilo Böhmann

Modularisierung von IT-Dienstleistungen

Eine Methode für das Service Engineering

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Helmut Krcmar

Deutscher Universitäts-Verlag

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und methodische Einordnung.....	3
1.3 Aufbau der Arbeit	6
2 Grundlagen	9
2.1 Dienstleistungen und Service-Engineering	9
2.1.1 Dienstleistungen.....	9
2.1.2 Service-Engineering	11
2.2 Modularisierung.....	15
2.2.1 Modularität und Modularisierung	15
2.2.2 Modulare Servicearchitekturen	17
2.2.3 Nutzenpotenziale modularer Servicearchitekturen	20
2.2.4 Risiken modularer Servicearchitekturen	22
2.2.5 Schlussfolgerungen	23
3 Aufbau und Merkmale von Informationstechnikdienstleistungen	27
3.1 Einführung.....	27
3.1.1 Überblick	27
3.1.2 Definition	29
3.2 Elemente von IT-Dienstleistungen	33
3.2.1 IT-Systeme	33
3.2.1.1 Funktionen.....	33
3.2.1.2 Architektur	37
3.2.1.3 Integration	43
3.2.1.4 Lebenszyklus.....	51
3.2.1.5 Zusammenfassung.....	53
3.2.2 IT- und Geschäftsaktivitäten	54
3.2.2.1 IT-Aktivitäten.....	54
3.2.2.2 Geschäftsaktivitäten	64
3.2.2.3 Integration	65
3.2.2.4 Zusammenfassung	68
3.2.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	69
3.3 Dienstleistungsspezifische Merkmale von IT-Dienstleistungen	71
3.3.1 Überblick.....	71
3.3.2 Leistungsergebnis.....	72
3.3.2.1 Ausrichtung	72
3.3.2.2 Kontrahierung	75
3.3.3 Leistungserstellung	83
3.3.3.1 Systembezogene externe Faktoren.....	83
3.3.3.2 Aktivitätenbezogene externe Faktoren	92
3.3.3.3 Besondere Integrationsformen	99

3.3.4	Leistungspotenzial.....	100
3.3.5	Zusammenfassung.....	104
3.4	Fallbeispiel Application Hosting.....	105
3.4.1	Überblick.....	105
3.4.1.1	Anbieter.....	105
3.4.1.2	SAP R/3 als IT-System	108
3.4.2	Leistungsergebnis.....	114
3.4.2.1	Ausrichtung	114
3.4.2.2	Kontrahierung.....	120
3.4.3	Leistungserstellung.....	123
3.4.3.1	Systembezogene externe Faktoren	123
3.4.3.2	Anbieter-Nachfrager-Beziehung	128
3.4.3.3	Aktivitätsbezogene externe Faktoren	131
3.4.3.4	Integrationsformen	135
3.4.4	Leistungspotenzial.....	136
3.4.5	Zusammenfassung.....	138
3.5	Zusammenfassung der Anforderungen.....	139
4	Modularisierung von IT-Dienstleistungen – Ein Konzept	149
4.1	Überblick.....	149
4.2	Zielbestimmung	158
4.3	Leistungs- und Gestaltungsanalyse.....	161
4.3.1	Überblick.....	161
4.3.2	IT-Systeme dokumentieren	162
4.3.3	Serviceprozesse dokumentieren	176
4.3.4	Nachfragerintegration dokumentieren	183
4.3.5	Zusammenfassung.....	196
4.4	Potenzialanalyse	199
4.4.1	Überblick.....	199
4.4.2	Entwicklung	203
4.4.2.1	Potenziale	203
4.4.2.2	Auslöser Wiederverwendung	205
4.4.2.3	Auslöser Veränderungen	211
4.4.3	Anpassung	216
4.4.3.1	Potenziale	216
4.4.3.2	Auslöser selektive Verwendung	219
4.4.3.3	Auslöser Standardisierung	222
4.4.4	Leistungserstellung.....	226
4.4.4.1	Potenziale	226
4.4.4.2	Auslöser externe Leistungserstellung	228
4.4.4.3	Auslöser gemeinsame Ressourcen	230
4.4.5	Evaluation.....	236
4.4.5.1	Potenziale	236
4.4.5.2	Auslöser Qualitätssicherung	238
4.4.5.3	Auslöser Leistungsverrechnung	241
4.4.6	Zusammenfassung und Ergebnisbewertung	244

4.5 Modulbildung	246
4.5.1 Überblick.....	246
4.5.2 Systemleistungsmodule.....	248
4.5.3 Prozessleistungsmodule	259
4.5.4 Sondermodule.....	266
4.5.5 Integrationsmodule.....	267
4.5.6 Zusammenfassung.....	275
4.6 Ausblick: Implementierung.....	277
4.7 Verwandte Ansätze	279
4.7.1 Sachgüterbezogene Methoden.....	279
4.7.1.1 Design Structure Matrix	279
4.7.1.2 Modularity Matrix	281
4.7.1.3 Design for Variety	282
4.7.1.4 Modular Function Deployment	284
4.7.2 Dienstleistungsbezogene Methoden.....	286
4.7.2.1 Modular Network Design.....	286
4.7.2.2 Modularisierung bei technischen Dienstleistungen.....	287
4.7.2.3 Konfiguration produktnaher Dienstleistungen.....	289
4.7.2.4 Zusammenfassung.....	290
5 Ausblick	293
Literaturverzeichnis.....	295
Anhang	309