

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	Systemleistungsmodul	248
4.5.3	Prozessleistungsmodul	259
4.5.4	Sondermodule.....	266
4.5.5	Integrationsmodul.....	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