

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

Abkürzungs- und Symbolverzeichnis IX

A Einführung 1

1 **Das Projekt ServCASE**.....3
Roland Laqua

2 **Die ServCASE-Methode im Überblick**..... 11
Kyrill Meyer, Christian van Husen

B Bedarfserhebung.....27

3 **Ermittlung von Problemfeldern bei der Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen** 29
Christian van Husen, Bettina Fuchs, Martin Böttcher, Kyrill Meyer

4 **Software-Service-Co-Design – Zusammenfassung der Breitenerhebung** .. 41
Kyrill Meyer, Martin Böttcher, Christian van Husen

C Herausforderungen und Lösungsansätze in der Praxis..... 53

5 **Qualitätssicherung durch Standardisierung im IT-Lösungsgeschäft**..... 55
Rudolf G. Bom, Marc Opitz

6 **IT-Service Management-Konfigurator** 61
Christian van Husen

7 **Realisierung eines Kundenservices bei kurzer Time to Market** 69
Stefan Grieneisen, Marc Opitz

8 **Co-Design von Hardware, Software und Dienstleistung mit der „HiPath Solutions Methodology“** 79
Steffen Grunert, Daniel Zähringer

9 **Organisation der Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen** 91
Sylvia Weiß, Marc Opitz

D Konzepte 101

10 **Vorgehensmodelle im Kontext IT-basierter Dienstleistungen** 103
Kyrill Meyer, Martin Böttcher, Marco Apitz, Marc Opitz

11 ServCASE Service Metamodell	127
<i>Roland Laqua</i>	
12 Qualitätsorientierte Entwicklung.....	143
<i>Christian van Husen</i>	
E Umsetzung und Werkzeuge für das Co-Design.....	155
13 ARIS-Einsatz im Rahmen des Co-Designs von Software und Dienstleistungen	157
<i>Julia Wagner, Yves Lauer</i>	
14 Tailoring und Werkzeugunterstützung zur Unterstützung der ServCASE-Methodik.....	173
<i>Kyrill Meyer, Martin Böttcher</i>	
15 Einsatz semantischer Werkzeuge in frühen Phasen des Software-Service-Co-Designs.....	183
<i>Haiko Cyriaks, Sabine Köhler</i>	
F Anwenderfallstudien.....	203
16 Entwicklung von E-Business Dienstleistungen für die Produktkommunikation.....	207
<i>Andrea Memminger, Jürgen Wäsch</i>	
17 Entwicklung von technischen Dienstleistungen.....	225
<i>Ralf Paschnik</i>	
18 Entwicklung von E-Learning Dienstleistungen.....	247
<i>Steffen Mörbe, Astrid Müller-Wenzke, Maria Koch, Anita Marton</i>	
19 Entwicklung von E-Government-Dienstleistungen.....	257
<i>Kyrill Meyer, Stephan Heidner</i>	
20 Service Engineering bei IT-Dienstleistern	281
<i>Tonio Grawe, Klaus-Peter Fähnrich</i>	
G Ausblick.....	303
21 Agile Ansätze für die Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen	305
<i>Kyrill Meyer, Marco Schubert, Martin Böttcher</i>	
Anhang	319
Projektpartner.....	321
Abbildungsverzeichnis.....	327
Tabellenverzeichnis.....	333
Sachverzeichnis.....	335