

Inhaltsüberblick

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis	XXIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XXVII
1 Einführung	1
1.1 Herausforderungen für IT-Lösungsanbieter	1
1.2 Hybride Produkte: Ein einführendes Beispiel	4
1.3 Identifikation der Forschungslücke	6
1.4 Forschungsleitende Fragestellungen	8
1.5 Forschungsmethodisches Design	9
1.6 Aufbau und Ablauf der Forschungsarbeit	15
2 Theoretische Grundlagen	19
2.1 Dienstleistungen	19
2.2 Produkte	25
2.3 Hybride Produkte	30
2.4 Zusammenfassung: Problemfelder im Überblick.....	43
3 Der Ordnungsrahmen Hybrider IT-Produkte	47
3.1 Unterschiedliche Sichtweisen in der Hybriden Wertschöpfung.....	47
3.2 Der Lebenszyklus Hybrider IT-Produkte	50
3.3 Zusammenfassung.....	66
4 Literaturanalyse zur Ableitung von Anforderungen	
Hybrider IT-Produkte	67
4.1 Hybride Produktentwicklung	67
4.2 Anforderungsmanagement im Angebotsprozess	
Hybrider Produkte.....	104
4.3 Zusammenfassung.....	132

5	Identifikation von Praxisanforderungen	133
5.1	Praxispartner	134
5.2	Der Angebotsprozess bei Praxispartnern	135
5.3	Empirische Untersuchung der Problemfelder	150
6	eSCORE: Der Angebotsprozess Hybrider IT-Produkte	183
6.1	Ausgangsbedingungen	184
6.2	Das eSCORE-Vorgehensmodell zum Aufbau eines Hybriden IT-Produktkatalogs	212
6.3	Das eSCORE Vorgehensmodell für die Vertriebsphase Hybrider IT-Produkte.....	251
6.4	Zusammenfassung	304
7	Evaluation.....	305
7.1	Analytische Evaluation	305
7.2	Evaluation der Entwicklung des Hybriden IT-Produktkatalogs bei Turbo.....	316
7.3	Zusammenfassung	336
8	Ausblick	337
	Literaturverzeichnis	341
Anhang:	Identifizierte, aber nicht berücksichtigte Probleme	355

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsüberblick	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis	XXIII
Abkürzungsverzeichnis.....	XXVII
1 Einführung	1
1.1 Herausforderungen für IT-Lösungsanbieter	1
1.2 Hybride Produkte: Ein einführendes Beispiel	4
1.3 Identifikation der Forschungslücke	6
1.4 Forschungsleitende Fragestellungen	8
1.5 Forschungsmethodisches Design	9
1.6 Aufbau und Ablauf der Forschungsarbeit	15
2 Theoretische Grundlagen	19
2.1 Dienstleistungen.....	19
2.1.1 Der Dienstleistungsbegriff im Allgemeinen	19
2.1.2 IT-Dienstleistungen	22
2.1.3 Herausforderungen für Anbieter von Dienstleistungen	24
2.2 Produkte	25
2.2.1 Produkt im Allgemeinen	26
2.2.2 IT-Produkte.....	27
2.2.3 Herausforderungen für Anbieter von Produkten.....	29
2.3 Hybride Produkte	30
2.3.1 Definition Hybrides Produkt.....	30
2.3.2 Der Ordnungsrahmen Hybrider Produkte aus Sicht der PSS	33
2.3.3 Modularisierung als Konzept zur Produktisierung von kundenindividuellen Problemlösungen.....	37
2.3.4 Herausforderungen für Anbieter Hybrider Produkte	42
2.4 Zusammenfassung: Problemfelder im Überblick.....	43

3	Der Ordnungsrahmen Hybrider IT-Produkte	47
3.1	Unterschiedliche Sichtweisen in der Hybriden Wertschöpfung.....	47
3.2	Der Lebenszyklus Hybrider IT-Produkte.....	50
3.2.1	Literaturanalyse: Lebenszyklen für Produkte, Software und Dienstleistungen im Vergleich.....	52
3.2.2	Ableitung des Lebenszyklus Hybrider IT-Produkte	60
3.3	Zusammenfassung	66
4	Literaturanalyse zur Ableitung von Anforderungen Hybrider IT- Produkte	67
4.1	Hybride Produktentwicklung	67
4.1.1	Definition Produktentwicklung	67
4.1.2	Beschreibung des Produktentwicklungsprozesses	68
4.1.3	Modelle der Produktentwicklung.....	70
4.1.3.1	Systems Engineering Vorgehensmodell von Daenzer	70
4.1.3.2	VDI-Richtlinien	71
4.1.3.3	Drei-Ebenen-Modell	72
4.1.3.4	Münchner Vorgehensmodell.....	73
4.1.3.5	Stage-Gate-Prozess	75
4.1.3.6	TRIZ	76
4.1.4	Modelle der Softwareentwicklung.....	77
4.1.4.1	Unified Software Development Process	77
4.1.4.2	KobrA Vorgehensmodell	78
4.1.4.3	V-Modell.....	79
4.1.4.4	Extreme Programming	80
4.1.5	Modelle der Dienstleistungsentwicklung.....	80
4.1.5.1	Das Modell von Ramaswamy	80
4.1.5.2	Systematische Entwicklung von Dienstleistungen...	82
4.1.5.3	Modell von Jaschinski.....	83
4.1.6	Modelle der Hybriden Wertschöpfung	85
4.1.6.1	SCORE-Methode	85
4.1.6.2	Rahmenkonzept zur Entwicklung von PSS.....	86
4.1.6.3	Entwicklung von funktionalen Angeboten.....	87
4.1.6.4	Hybride Produktentwicklung für produzierende Dienstleister	89
4.1.7	Abgeleitete Anforderungen an die Entwicklung Hybrider IT-Produkte	90

4.1.8	Vergleich der Ansätze für die Hybride Produktentwicklung...	94
4.2	Anforderungsmanagement im Angebotsprozess Hybrider Produkte	104
4.2.1	Definition Anforderungsmanagement.....	104
4.2.2	Beschreibung des Anforderungsmanagement-Prozesses	105
4.2.3	Requirements Engineering im Produktbereich	108
4.2.3.1	Konstruktionsmethodik von Pahl und Beitz.....	108
4.2.3.2	Antizipative Kundenbedarfsanalyse.....	110
4.2.3.3	Quality Function Deployment.....	111
4.2.3.4	Kano-Methode	112
4.2.4	Requirements Engineering im Softwarebereich.....	113
4.2.4.1	Das Win-Win-Spiral-Modell.....	113
4.2.4.2	Goal-Oriented Requirements Engineering	113
4.2.4.3	Requirements Engineering With Viewpoints.....	114
4.2.5	Requirements Engineering im Dienstleistungsbereich	116
4.2.5.1	Verfahren von Ramaswamy	116
4.2.5.2	Messsystem zur Erforschung servicebezogener Kundenanforderungen.....	118
4.2.6	Requirements Engineering in der Hybriden Wertschöpfung.....	119
4.2.6.1	Vorgehensmodell zur Anforderungsanalyse produktbegleitender Dienstleistungen.....	119
4.2.7	Abgeleitete Prozessanforderungen an das zukünftige Vorgehensmodell in der Anforderungsanalyse.....	121
4.2.8	Vergleich der Ansätze im Requirements Engineering	125
4.3	Zusammenfassung.....	132
5	Identifikation von Praxisanforderungen.....	133
5.1	Praxispartner	134
5.2	Der Angebotsprozess bei Praxispartnern	135
5.2.1	Beispiel SPEED	135
5.2.2	Beispiel Turbo	141
5.2.3	Beispiel Lambda	145
	Zusammenfassung.....	150
5.3	Empirische Untersuchung der Problemfelder	150
5.3.1	Methodik der Expertenbefragung	151
5.3.2	Ergebnisse im Überblick.....	153

5.3.3	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Informationsasymmetrie	155
5.3.4	Probleme und Anforderungen im Problemfeld externer Faktor	155
5.3.5	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Lebenszyklusmanagement	158
5.3.6	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Portfoliomanagement	160
5.3.7	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Hybrides Produktmodell	161
5.3.8	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Wissensmanagement	164
5.3.9	Probleme und Anforderungen im Problemfeld Preismanagement	166
5.3.10	Probleme und Anforderungen, die in mehreren Problemfeldern überlappend identifiziert wurden	168
5.3.11	Zusammenfassung	181
6	eSCORE: Der Angebotsprozess Hybrider IT-Produkte	183
6.1	Ausgangsbedingungen	184
6.1.1	Funktionen des eSCORE-Vorgehensmodells als Konsolidierung der identifizierten Anforderungen	185
6.1.2	Modularisierung als grundlegendes Konzept des eSCORE-Vorgehensmodells	193
6.1.3	Service Level Agreements für Hybride IT-Produkte	198
6.1.3.1	Kombination von SLA auf Modulebene	200
6.1.3.2	Anpassung von SLA-Qualitätsniveaus über Kostenfunktionen	202
6.1.3.3	Einfluss des externen Faktors	206
6.1.3.4	Der Praxisfall im Umgang mit SLA	207
6.1.4	Das ARIS-Haus als Konzept zur Strukturierung des Vorgehensmodells	209
6.2	Das eSCORE-Vorgehensmodell zum Aufbau eines Hybriden IT-Produktkatalogs	212
6.2.1	Funktion	212
6.2.2	Steuerungssicht	214
6.2.2.1	Zielbestimmung	214
6.2.2.2	Katalogelemente erstellen	220

6.2.2.3	Katalogpflege	236
6.2.3	Datenmodell	237
6.2.3.1	Der Hybride IT-Produktkatalog	239
6.2.3.2	SLA-Erweiterung des eCatalog-Datenmodells	245
6.3	Das eSCORE-Vorgehensmodell für die Vertriebsphase	
	Hybrider IT-Produkte	251
6.3.1	Funktion	251
6.3.2	Steuerungssicht	256
6.3.2.1	Rahmeninformationen prüfen und dokumentieren	264
6.3.2.2	Anforderungen erheben	266
6.3.2.3	Kundenanforderungen analysieren, priorisieren und strukturieren	274
6.3.2.4	Frontend-Merkmale spezifizieren	278
6.3.2.5	Frontendmerkmale validieren	281
6.3.2.6	Frontendmodule spezifizieren	283
6.3.2.7	Backend-Module konfigurieren	286
6.3.2.8	Spezifikation verifizieren	289
6.3.2.9	Zusammenfassung der kundenindividuellen Konzeption im eSCORE-Vorgehensmodell	289
6.3.3	Datenmodell	292
6.3.3.1	Unterstützung der Angebotskonfiguration durch Regelbäume	292
6.3.3.2	Erweiterung des eCatalog-Datenmodells durch Geschäftsregeln	300
6.4	Zusammenfassung	304
7	Evaluation	305
7.1	Analytische Evaluation	305
7.2	Evaluation der Entwicklung des Hybriden IT-Produktkatalogs bei Turbo	316
7.2.1	Evaluierung des Daten- und Prozessmodells durch Experteninterviews	317
7.2.1.1	Evaluation des Datenmodells aus Sicht der Praxis	317
7.2.1.2	Evaluation des Prozessmodells aus Sicht der Praxis	321

7.2.2	Ergebnisse aus der Fallstudie.....	327
7.2.2.1	Vertriebssicht A: Der Anbieter als Leistungserbringer	328
7.2.2.2	Vertriebssicht B: Der Kunde sucht einen Anbieter, der seine formulierten Probleme löst	331
7.2.2.3	Vorteile der modularen Servicearchitektur aus technischer Sicht	332
7.2.2.4	Bewertung der Servicearchitektur aus technischer Sicht	334
7.3	Zusammenfassung	336
8	Ausblick	337
	Literaturverzeichnis	341
Anhang:	Identifizierte, aber nicht berücksichtigte Probleme	355