

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Abkürzungs- und Symbolverzeichnis	IX
A Einführung	1
1 Das Projekt ServCASE.....	3
<i>Roland Laqua</i>	
2 Die ServCASE-Methode im Überblick.....	11
<i>Kyrill Meyer, Christian van Husen</i>	
B Bedarfserhebung.....	27
3 Ermittlung von Problemfeldern bei der Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen	29
<i>Christian van Husen, Bettina Fuchs, Martin Böttcher, Kyrill Meyer</i>	
4 Software-Service-Co-Design – Zusammenfassung der Breiterehebung ..	41
<i>Kyrill Meyer, Martin Böttcher, Christian van Husen</i>	
C Herausforderungen und Lösungsansätze in der Praxis.....	53
5 Qualitätssicherung durch Standardisierung im IT-Lösungsgeschäft.....	55
<i>Rudolf G. Bom, Marc Opitz</i>	
6 IT-Service Management-Konfigurator	61
<i>Christian van Husen</i>	
7 Realisierung eines Kundenservices bei kurzer Time to Market	69
<i>Stefan Grieneisen, Marc Opitz</i>	
8 Co-Design von Hardware, Software und Dienstleistung mit der „HiPath Solutions Methodology“	79
<i>Steffen Grunert, Daniel Zähringer</i>	
9 Organisation der Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen	91
<i>Sylvia Weiß, Marc Opitz</i>	
D Konzepte	101
10 Vorgehensmodelle im Kontext IT-basierter Dienstleistungen	103
<i>Kyrill Meyer, Martin Böttcher, Marco Apitz, Marc Opitz</i>	

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