

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Danksagung	VII
Inhaltsübersicht	IX
Inhaltsverzeichnis	XI
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Zusammenfassung	XXV
Abstract	XXVII
1. Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Problemstellung und Stand der Forschung	6
1.3 Zielsetzung und Forschungsfragen	10
1.4 Forschungsmethodik	11
1.5 Aufbau der Arbeit	19
2. Begrifflich-konzeptionelle Grundlagen	23
2.1 Softwareplattformen	23
2.2 Softwareökosysteme	27
2.3 Unternehmenssoftware	29
2.4 Ökonomische Besonderheiten im Umfeld von Unternehmenssoftwareökosystemen	30
2.4.1 Cocreation	30
2.4.2 Mehrseitige Märkte: Direkte und indirekte Netzeffekte	32
2.4.3 Koopkurrenz	35
3. Theoretischer Bezugsrahmen für die Gestaltung von Softwareplattformen in Unternehmenssoftwareökosystemen	39

3.1	Organisationstheoretische Ansätze als Grundlage des theoretischen Bezugsrahmens	40
3.2	Forschungskonzept zur Auswahl organisationstheoretischer Ansätze	55
3.3	Theoretischer Bezugsrahmen für die Herleitung von Gestaltungsempfehlungen im Kontext von Unternehmenssoftware	59
3.3.1	Ziele der Akteure im Umfeld von Unternehmenssoftware	59
3.3.2	Betrachtungsebenen im Umfeld von Unternehmenssoftware	62
3.3.3	Gestaltungsdeterminanten im Umfeld von Unternehmenssoftware	64
3.3.3.1	Gestaltungsdeterminanten auf Einzelorganisationsebene	64
3.3.3.2	Gestaltungsdeterminanten auf Softwareökosystemebene	65
3.3.3.3	Gestaltungsdeterminanten auf Marktebene	68
3.3.4	Interdependenzen zwischen Elementen des theoretischen Bezugsrahmens	69
3.4	Implikationen des theoretischen Bezugsrahmens für die Herleitung und Beurteilung von Gestaltungsempfehlungen für Softwareplattformen	71
3.4.1	Abgrenzung relevanter Untersuchungsbereiche	74
3.4.2	Ziele der Akteure in Unternehmenssoftwareökosystemen als Ausgangspunkt für die Gestaltung von Softwareplattformen	75
3.4.3	Die Rolle von Akteuren als situativer Einflussfaktor auf die Effizienz der Gestaltung von Softwareplattformen	79
3.4.4	Herleitung von begründeten Gestaltungsempfehlungen für Softwareplattformen in Unternehmenssoftwareökosystemen	83
4.	Herleitung von Gestaltungsempfehlungen für Softwareplattformen	85
4.1	Methodik der Herleitung von Gestaltungsempfehlungen	85
4.2	Stakeholder von Softwareplattformen in Unternehmenssoftwareökosystemen	94
4.3	Ziele der Stakeholder bei der Partizipation in plattformzentrierten Unternehmenssoftwareökosystemen	98
4.4	Anforderungen an Softwareplattformen	105

4.4.1	Auswahl theoretischer Erklärungsansätze für die Herleitung von Anforderungen an Softwareplattformen.....	111
4.4.2	Diskussion der theoretischen Erklärungsansätze und Ableitung von Anforderungen an Softwareplattformen.....	115
4.4.2.1	Transaktionskostentheorie.....	116
4.4.2.2	Principal-Agent-Theorie.....	129
4.4.2.3	Resource Based View und Knowledge Based View.....	142
4.4.2.4	Relational View.....	152
4.4.2.5	Theorie sozialer Dilemmata.....	161
4.4.2.6	Konflikttheorien.....	172
4.4.2.7	Austauschtheorien.....	179
4.4.2.8	Ressourcenabhängigkeitsansatz.....	186
4.4.2.9	Ansätze Komplexer Adaptiver Systeme.....	195
4.4.3	Synopse der Anforderungen an Softwareplattformen.....	214
4.5	Lösungsmerkmale von Softwareplattformen.....	220
4.5.1	Identifikation und Kategorisierung von Lösungsmerkmalen.....	220
4.5.2	Kommunikation der Strategie.....	226
4.5.3	IT-Support und Services.....	228
4.5.4	Trainings.....	229
4.5.5	APIs und Schnittstellen.....	230
4.5.6	Standards.....	232
4.5.7	Modulare Softwarearchitektur.....	233
4.5.8	Benutzeroberfläche.....	236
4.5.9	Sicherheitsmechanismen.....	237
4.5.10	Entwicklungswerkzeuge.....	238
4.5.11	Vertrauensfördernde Maßnahmen.....	240
4.5.12	Dokumentation.....	241
4.5.13	Test- und Feedbackmöglichkeiten.....	242

4.5.14	Social Media	244
4.5.15	Transaktionsunterstützung	245
4.5.16	Marketing- und Vertriebsunterstützung	247
4.5.17	Wissensbasen	249
4.5.18	Lizenzierung	250
4.5.19	Community-Veranstaltungen	251
4.6	Generische Gestaltungsempfehlungen für Softwareplattformen	252
5.	Evaluation der vorliegenden Ergebnisse	261
5.1	Konzeption der Evaluation	261
5.2	Priorisierung und empirische Überprüfung der Ziele und Anforderungen.	266
5.2.1	Konzeption der Befragung	267
5.2.2	Aufbau des Fragebogens	268
5.2.3	Datenbasis	271
5.2.4	Priorisierung der Ziele durch die Stakeholdergruppen	272
5.2.5	Priorisierung der Anforderungen durch die Stakeholdergruppen	275
5.3	Überprüfung der Gestaltungsempfehlungen im Rahmen von Experteninterviews	279
5.3.1	Auswahl der Experten	279
5.3.2	Vorgehen bei der Befragung	280
5.3.3	Aufbau des Interviewleitfadens	281
5.3.4	Bewertung der Gestaltungsempfehlungen durch die Experten	283
5.4	Zusammenfassung der Evaluationsergebnisse	286
6.	Stakeholderspezifische Gestaltungsempfehlungen für Softwareplattformen .	289
6.1	Gestaltungsempfehlungen aus der Perspektive von Softwareplattformanbietern	292
6.2	Gestaltungsempfehlungen aus der Perspektive von Komplementoren	294
6.3	Gestaltungsempfehlungen aus der Perspektive von Endkunden	296
7.	Kritische Würdigung von Vorgehensweise und erzielten Ergebnissen	299

7.1	Zusammenfassung	299
7.2	Bewertung der Ergebnisse und weiterer Forschungsbedarf.....	301
Anhang		305
A.	Übersicht der Anforderungskategorien und Einzelanforderungen an Softwareplattformen aus multitheoretischer Perspektive	306
B.	Quellen der Literaturrecherchen zur Identifikation von Lösungsmerkmalen	307
C.	Fragebogen der Onlinebefragung	315
D.	Zufriedenheit der Stakeholder mit der Erfüllung ihrer Anforderungen an Softwareplattformen.....	328
E.	Analyse existierender CRM-Softwareplattformen.....	330
F.	Interviewleitfaden der Experteninterviews	331
G.	Vollständiges House of Quality	338
H.	Stakeholderspezifische House of Quality-Matrizen	340
Literaturverzeichnis		343