

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsverzeichnis.....	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis.....	XIX
Abkürzungsverzeichnis.....	XXI
1 Einführung.....	1
1.1 Motivation und Problemstellung.....	1
1.2 Forschungsgegenstand und Zielsetzung.....	3
1.3 Adressaten.....	4
1.4 Aufbau und Methodik der Arbeit.....	6
2 Konzeptionelle Grundlagen.....	9
2.1 Dynamic Capabilities.....	9
2.1.1 Ansatz und Definition.....	10
2.1.2 Bestandteile.....	10
2.1.3 Dynamic Capabilities und Service-Externalisierung.....	12
2.2 Business Services.....	13
2.2.1 Allgemeine Servicedefinitionen.....	13
2.2.2 Entstehung und Entwicklung interner Dienstleistungen.....	14
2.2.3 Servicegranularität.....	17
2.2.4 Dimensionen eines Business Service.....	19
2.2.4.1 Potenzialorientierte Dimension.....	20
2.2.4.2 Prozessorientierte Dimension.....	22
2.2.4.3 Ergebnisorientierte Dimension.....	23

2.2.5	Definition eines Business Service.....	23
2.3	Dienstleistungsmodellierung.....	26
2.3.1	Modellierungsmethoden	26
2.3.1.1	Potenzialorientierte Dimension	28
2.3.1.2	Prozessorientierte Dimension.....	28
2.3.1.3	Ergebnisorientierte Dimension	29
2.3.1.4	Zusammenfassung.....	30
2.3.2	Erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette	30
2.4	Serviceorientierte Unternehmen.....	34
3	Konzept der Service-Externalisierung.....	37
3.1	Begriffsverständnis und Definition	37
3.2	Ansatz	39
3.3	Abgrenzung zu anderen Konzepten im Dienstleistungsmanagement	41
3.3.1	Service Outsourcing	41
3.3.2	Service Insourcing.....	42
3.3.3	Shared Services.....	42
3.3.4	Infraservices.....	43
3.3.5	Service-Oriented Architecture	43
3.3.6	Software as a Service	44
3.3.7	Zusammenfassung.....	44
3.4	Chancen und Risiken	45
3.5	Organisatorische Voraussetzungen.....	47
3.5.1	Dienstleistungskultur	47
3.5.2	Aufbau einer serviceorientierten Organisation.....	51
3.5.2.1	Aufbauorganisation	52
3.5.2.1.1	Transaktionskostenbezug	53
3.5.2.1.2	Handlungsempfehlungen	55
3.5.2.2	Ablauforganisation	56
3.5.2.2.1	Projektmanagement.....	56
3.5.2.2.2	Change Management.....	59

4	Fallstudien.....	65
4.1	Auswahl der Unternehmen und Bezugsrahmen	65
4.2	Multimedia Documentation Service der Siemens AG	67
4.2.1	Ausgangssituation.....	67
4.2.2	Gesamtkonzept.....	68
4.2.2.1	Dokumentationsprozess.....	69
4.2.2.2	Informationsmodell.....	70
4.2.2.3	Integrierte Systemlandschaft.....	72
4.2.3	Externalisierung des Multimedia Documentation Service	73
4.2.3.1	Klassische Dokumentationserstellung im Maschinen- und Anlagenbau ...	74
4.2.3.2	My Documentation Manager	74
4.2.4	Erkenntnisse	78
4.3	Virtual Prototyping Service der adidas AG.....	81
4.3.1	Ausgangssituation.....	81
4.3.2	Grundkonzept.....	82
4.3.3	Externalisierung des Virtual Prototyping Service	84
4.3.3.1	Produktkatalog	84
4.3.3.2	Sortimentsplanung und Vertrieb	86
4.3.3.3	E-Commerce	88
4.3.4	Erkenntnisse	89
4.4	Developer Garden der Deutschen Telekom AG	92
4.4.1	Ausgangssituation.....	92
4.4.2	Strategiewechsel der Deutschen Telekom AG	93
4.4.3	Developer Garden.....	94
4.4.3.1	Externalisierte Services.....	95
4.4.3.2	Entscheidungskriterien für die Externalisierung von Services	96
4.4.3.3	Weiterentwicklung	98
4.4.4	Erkenntnisse	98
4.5	Zusammenfassung.....	99
5	Vorgehensmodell	101
5.1	Identifikation von Business Services	102

5.1.1	Vorbereitungsphase	104
5.1.2	Identifikationsphase	104
5.1.2.1	Benchmarking und Best Practices	105
5.1.2.2	Aufbau- und Ablauforganisation	105
5.1.2.2.1	Orientierung an der Aufbauorganisation	106
5.1.2.2.2	Orientierung an der Ablauforganisation	109
5.1.2.3	IT-Bebauungsplan	111
5.1.3	Detaillierungsphase	112
5.2	Beurteilung des Externalisierungspotenzials	115
5.2.1	Serviceradar	115
5.2.1.1	Kriterien	115
5.2.1.1.1	Risikoeinstufung	118
5.2.1.1.2	Imitierbarkeit	120
5.2.1.1.3	Service Excellence	122
5.2.1.1.4	Erweitertes Marktpotenzial	126
5.2.1.1.4.1	Strategische Bedeutung und Geschäftswertbeitrag	126
5.2.1.1.4.2	Klassisches Marktpotenzial	130
5.2.1.1.4.3	Möglicher Externalisierungsaufwand	134
5.2.1.2	Visualisierung	135
5.2.2	Evaluation des Nutzens	139
5.2.2.1	Qualitative Nutzwertanalyse	139
5.2.2.2	Quantitative Kosten-Nutzen-Analyse	142
5.3	Servicemodularisierung	145
5.3.1	Servicearchitektur	145
5.3.2	Modulbildung	148
5.4	Servicemigration und -bündelung	156
5.5	Zusammenfassung	165
6	Erfolgsfaktorenstudie	167
6.1	Studiendesign	168
6.2	Ergebnisse	169
6.2.1	Literaturanalyse	169

6.2.2	Transformation der Erfolgsfaktoren	170
6.2.3	Experteninterviews	174
6.2.4	Theoretical Framework und Hypothesengenerierung	179
6.2.5	Online-Befragung	183
6.2.6	Analyse und Literaturabgleich	185
6.2.6.1	Interne Service-Externalisierung	187
6.2.6.2	Marktweite Service-Externalisierung	192
6.3	Diskussion der Ergebnisse	196
7	Schlussbemerkungen	201
7.1	Zusammenfassung	201
7.2	Ausblick	204
	Literaturverzeichnis	205
	Anhang	225