

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