

Engineering IT-basierter Dienstleistungen

Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich

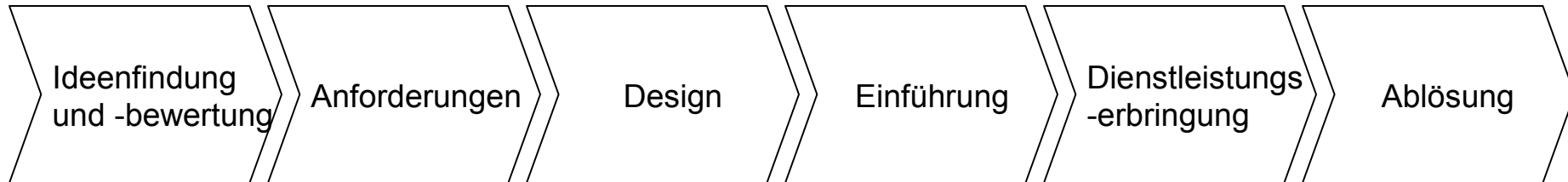
Teil 4: Vorgehensmodelle

Engineering IT-basierter Dienstleistungen

1. Einführung
2. Typologisierung von Dienstleistungen
3. Grundlagen des Service Engineering
- 4. Vorgehensmodelle**
5. Methoden und Werkzeuge
6. Modularisierung und Variantenmanagement
7. Produktmodelle
8. Kundenintegration und Kundenmanagement
9. Management der Dienstleistungsentwicklung
10. Dienstleistungsqualität, Assessment und Benchmarking
11. Empirische Ergebnisse
12. Fallbeispiele

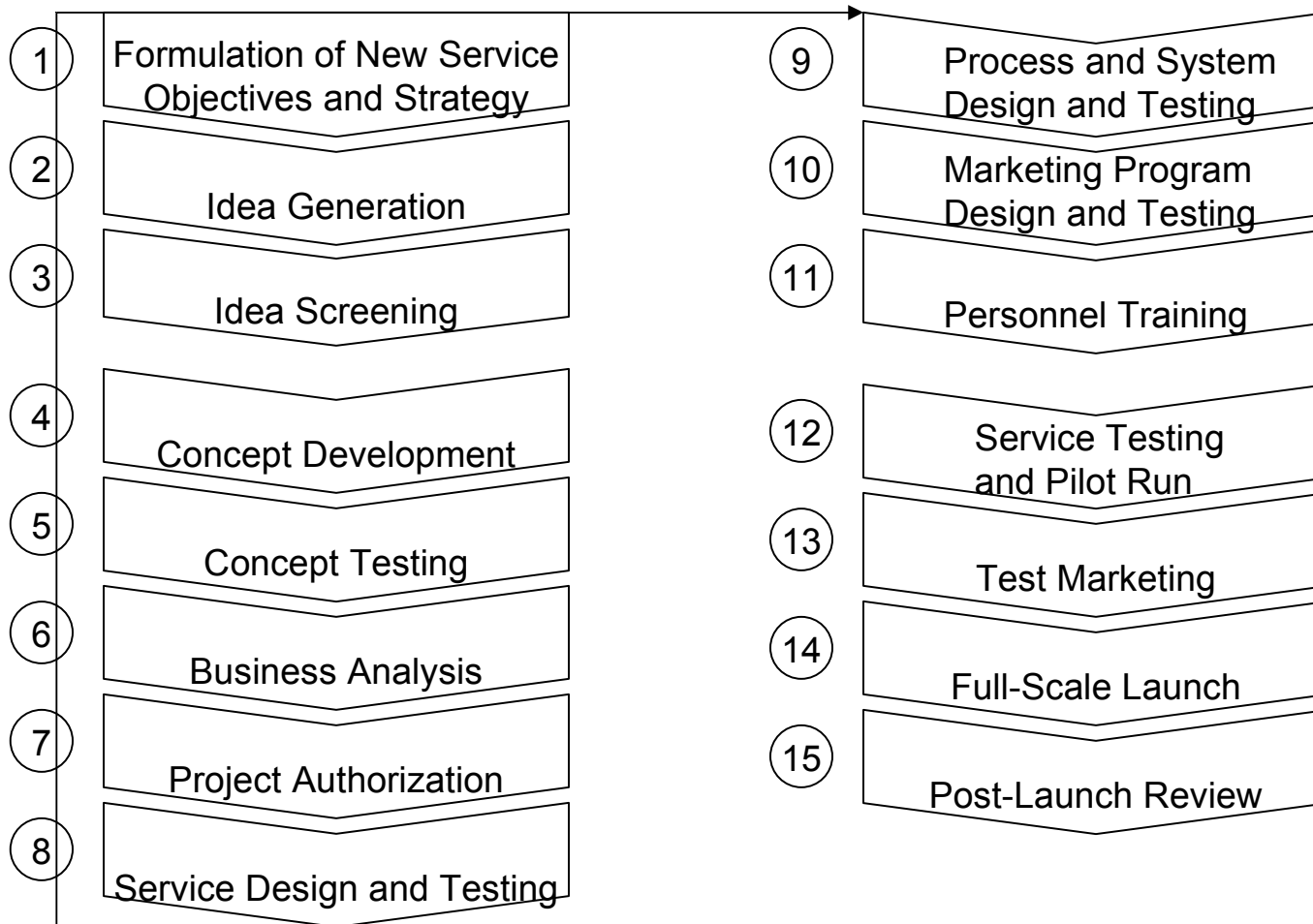
- Vorgehensmodelle beinhalten eine ausführliche Dokumentation von Projektabläufen, Projektstrukturen und Projektverantwortlichkeiten und unterstützen damit die Planung, Steuerung und Überwachung von Projekten.
- Vorgehensmodelle sind bisher vor allem aus dem Bereich der klassischen Produktentwicklung und des Software Engineering bekannt. Vorgehensmodelle für das Service Engineering
 - legen Aktivitäten und deren Reihenfolge fest, die für die Entwicklung von Dienstleistungen notwendig sind,
 - systematisieren die Dienstleistungsentwicklung und bilden damit die Voraussetzung für eine erfolgreiche und effiziente Positionierung neuer Dienstleistungen am Markt,
 - müssen den spezifischen Besonderheiten von Dienstleistungen gerecht werden, insbesondere muss die frühzeitige Integration des Kunden in den Entwicklungsprozess gewährleistet werden (»Kunde als Co-Designer«).

Quelle: Fraunhofer IAO



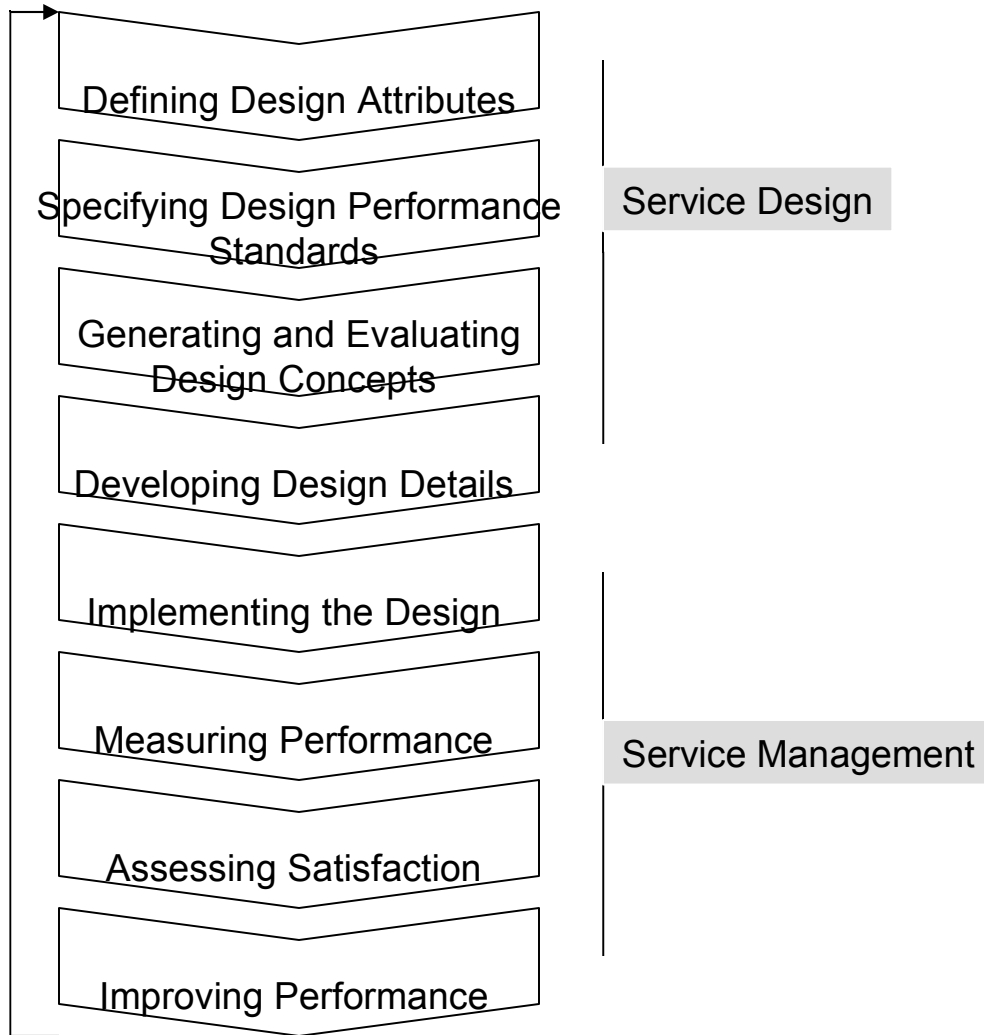
Quelle:
DIN-Fachbericht 75, 1998

Vorgehen nach Scheuing und Johnson



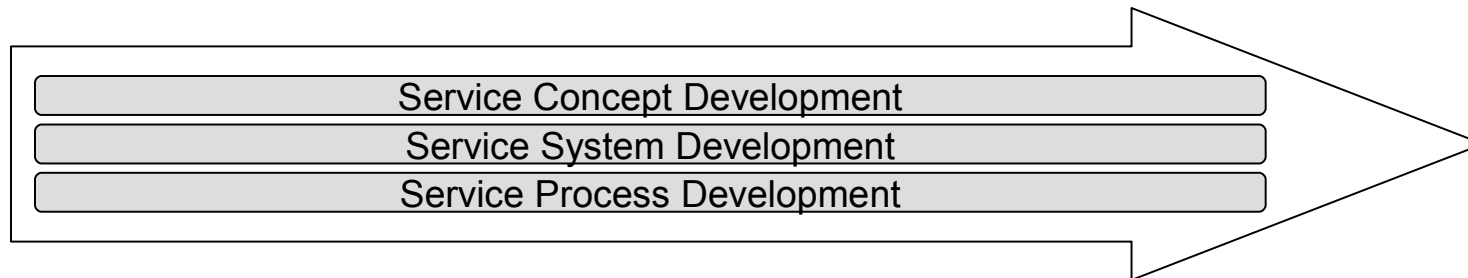
Quelle:
Scheuing und Johnson, 1989

Vorgehen nach Ramaswamy



Quelle:
Ramaswamy, 1996

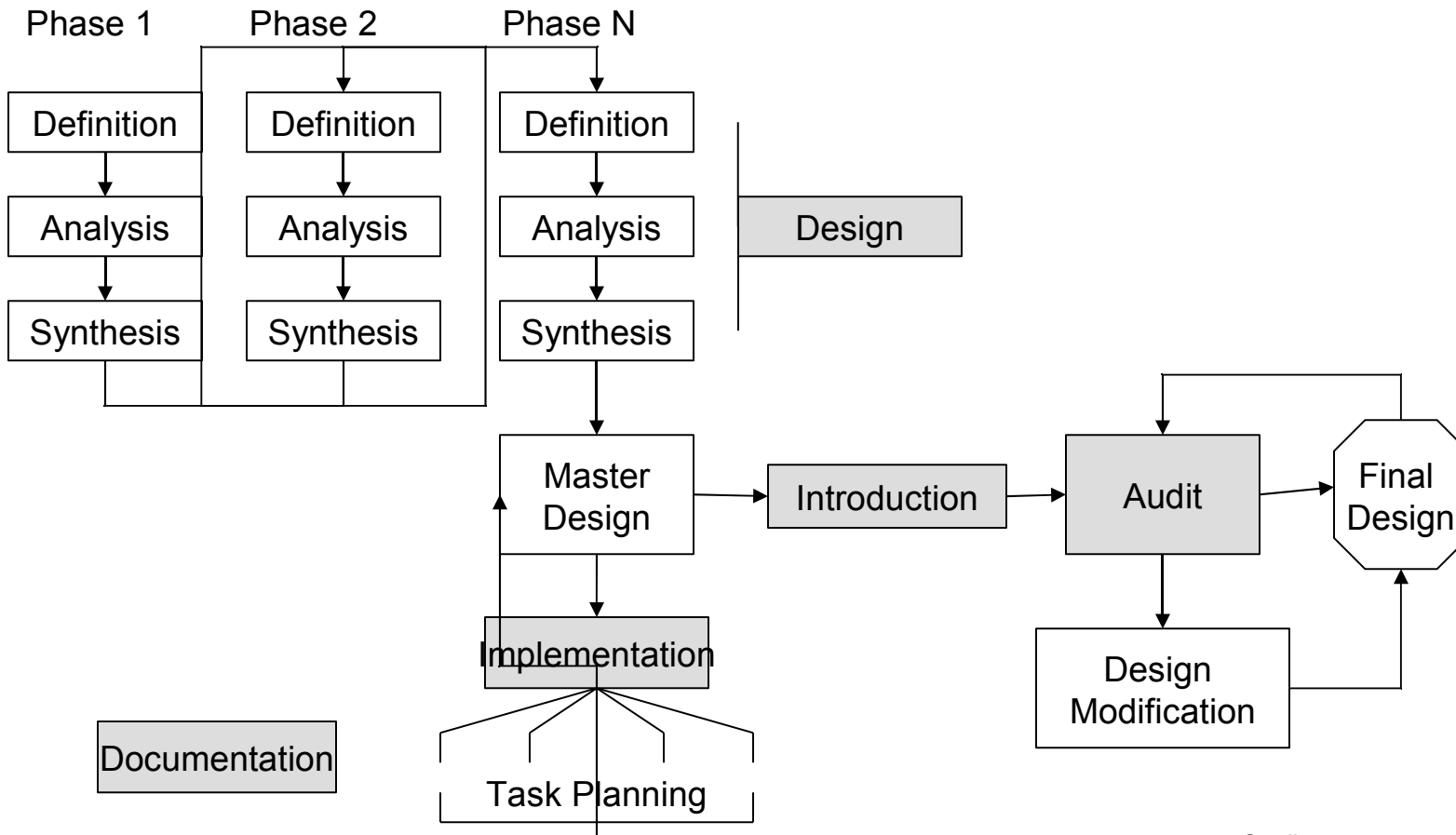
Vorgehen nach Edvardsson und Olsson



Phasen	Aktivitäten
Service Concept Development	<ul style="list-style-type: none"> • Wirtschaftlichkeitsanalyse der Dienstleistungsidee • Definition des Kundennutzens • Bestimmung von Kern- und Zusatzleistung • Abstimmung mit bestehendem Leistungsangebot • Markt- und Kundenanalyse • Wettbewerbsanalyse
Service System Development	<ul style="list-style-type: none"> • Vorbereitung von Mitarbeiter- und Kundenschulungen • Gestaltung von Organisation und technischem Umfeld • Planung von Implementierung und Markteinführung
Service Process Development	<ul style="list-style-type: none"> • Festlegung der Rollen der Mitarbeiter, der Kunden und der Zulieferer • Testen von Systemalternativen

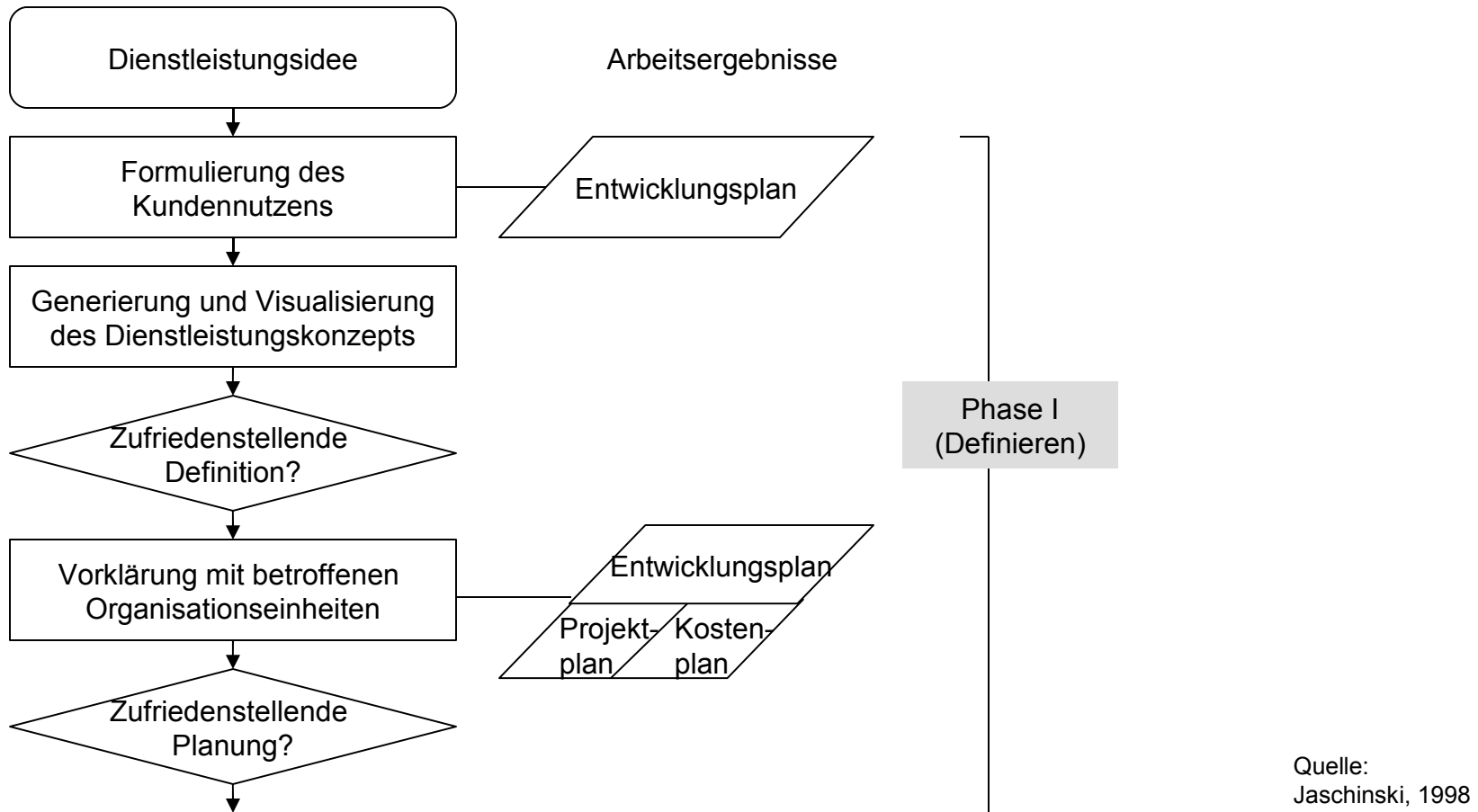
Quelle:
Edvardsson und Olsson, 1996

Vorgehen nach Shostack

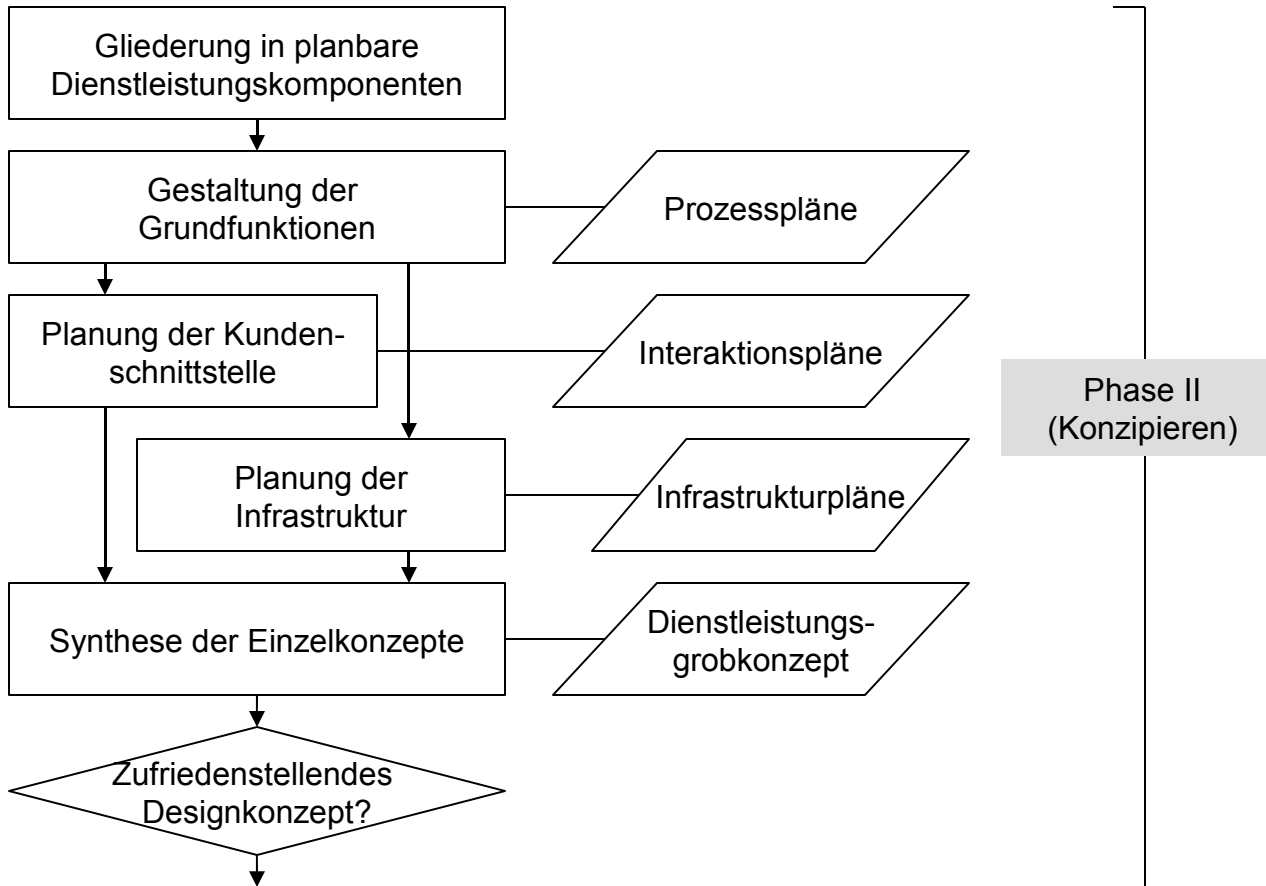


Quelle:
Shostack und Kingman-Brundage, 1991

Vorgehen nach Jaschinski

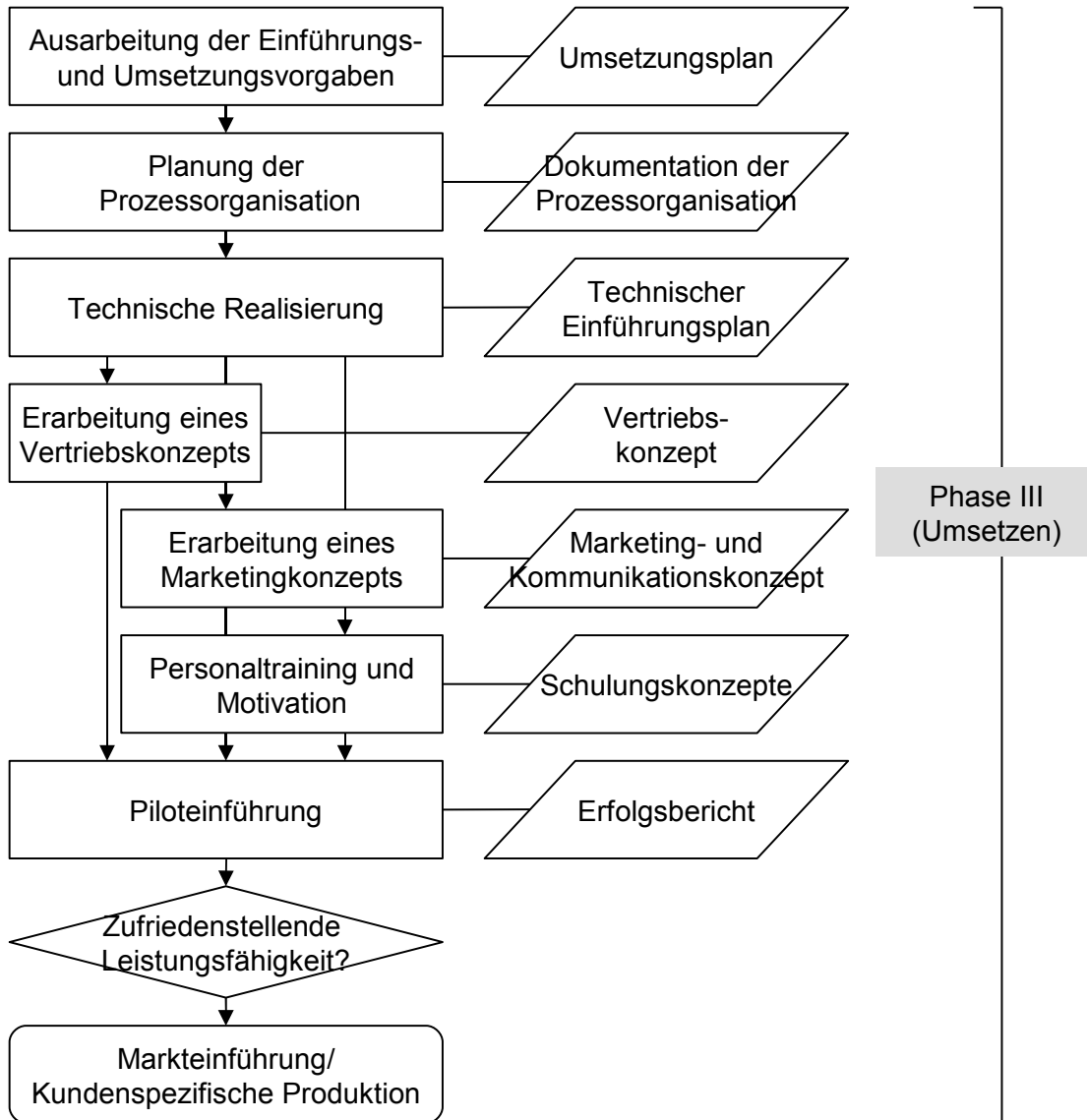


Vorgehen nach Jaschinski (Forts.)



Quelle:
Jaschinski, 1998

Vorgehen nach Jaschinski (Forts.)



Quelle:
Jaschinski, 1998

Vorgehensmodelle

Vergleichende Bewertung der Vorgehensmodelle

	Vorgehen nach Shostak	Vorgehen nach Scheuing und Johnson	Vorgehen nach Edvardsson und Olsson	Vorgehen nach Ramaswamy	Vorgehen nach DIN	Vorgehen nach Jaschinski
Systematik	●	●	○	●	○	●
Konfigurierbarkeit	●	○	●	○	○	●
Detaillierungsgrad	●	●	○	●	○	●
Modularität	○	○	○	○	○	●
Kundenintegration	○	●	●	●	●	○
Projektmanagement-Unterstützung	○	○	●	●	○	●
EDV-Unterstützung	○	○	○	●	○	○
Praxiserprobung	●	○	○	●	●	●
Eignungsgrad: ● hoch ● mittel ○ gering						