Engineering IT-basierter Dienstleistungen

Prof. Dr. Klaus-Peter Fähnrich

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 für die Dienstleistungsentwicklung

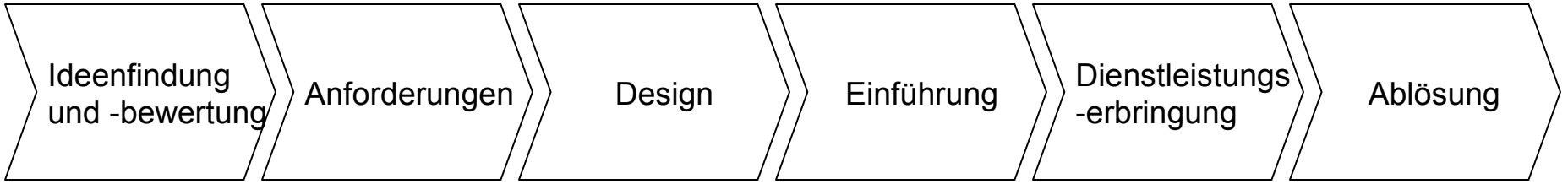
UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

- 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

Vorgehen nach DIN

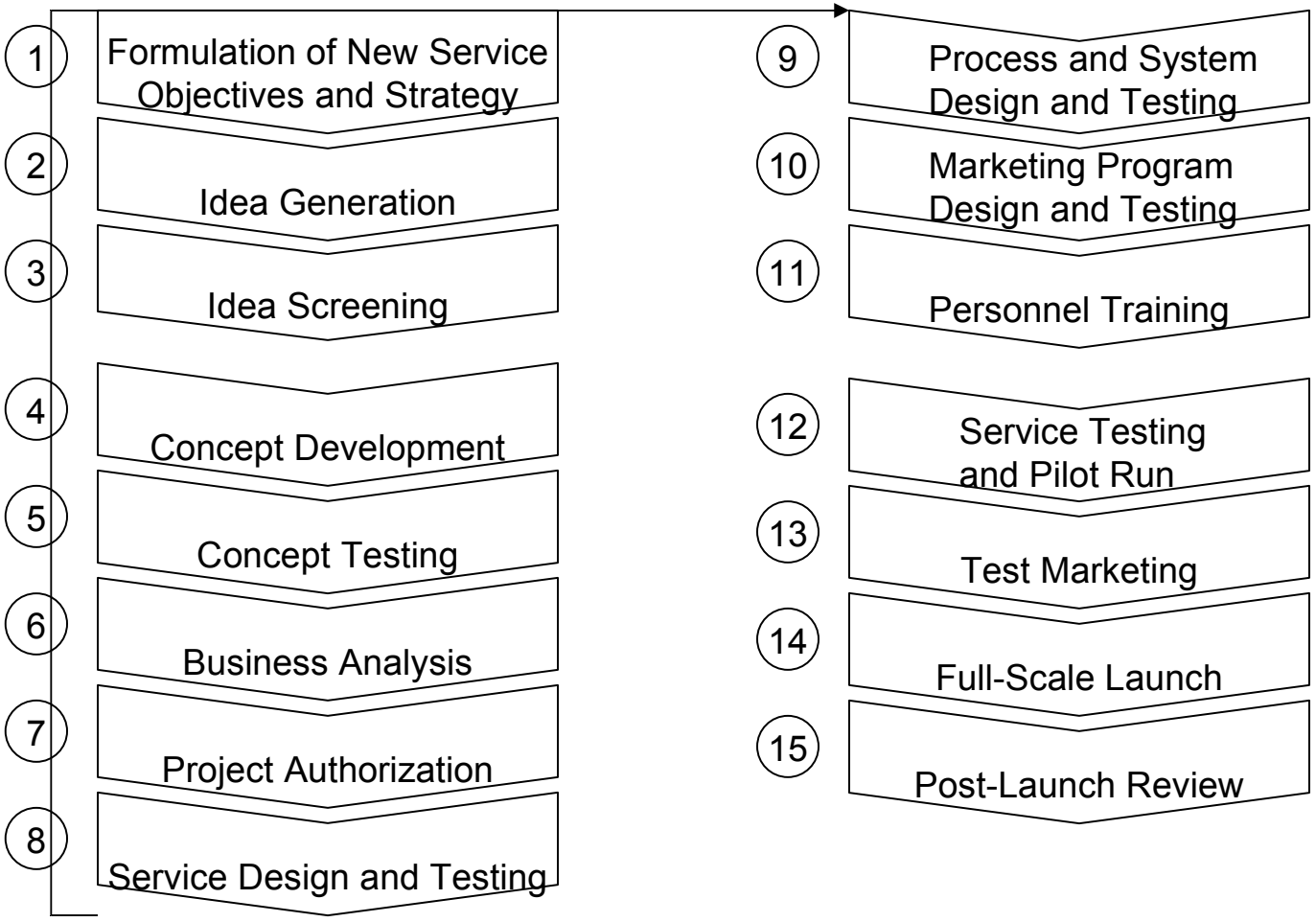
UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme



Quelle:
DIN-Fachbericht 75, 1998

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

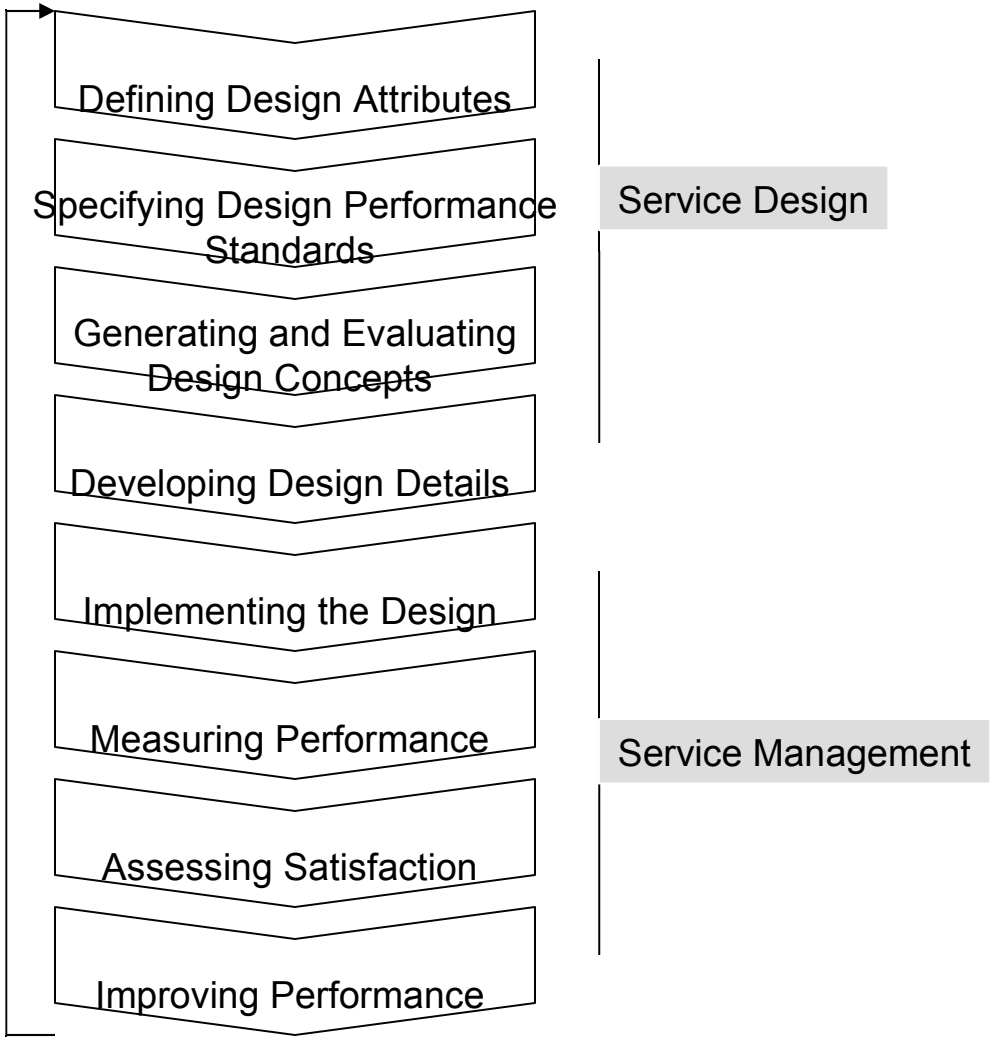
Vorgehen nach Scheuing und Johnson



Quelle:
Scheuing und Johnson, 1989

Vorgehen nach Ramaswamy

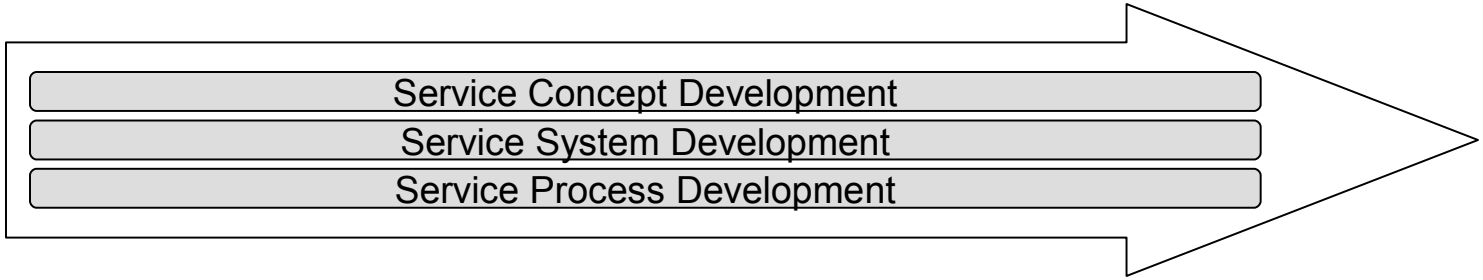
UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme



Quelle:
Ramaswamy, 1996

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

Vorgehen nach Edvardsson und Olsson

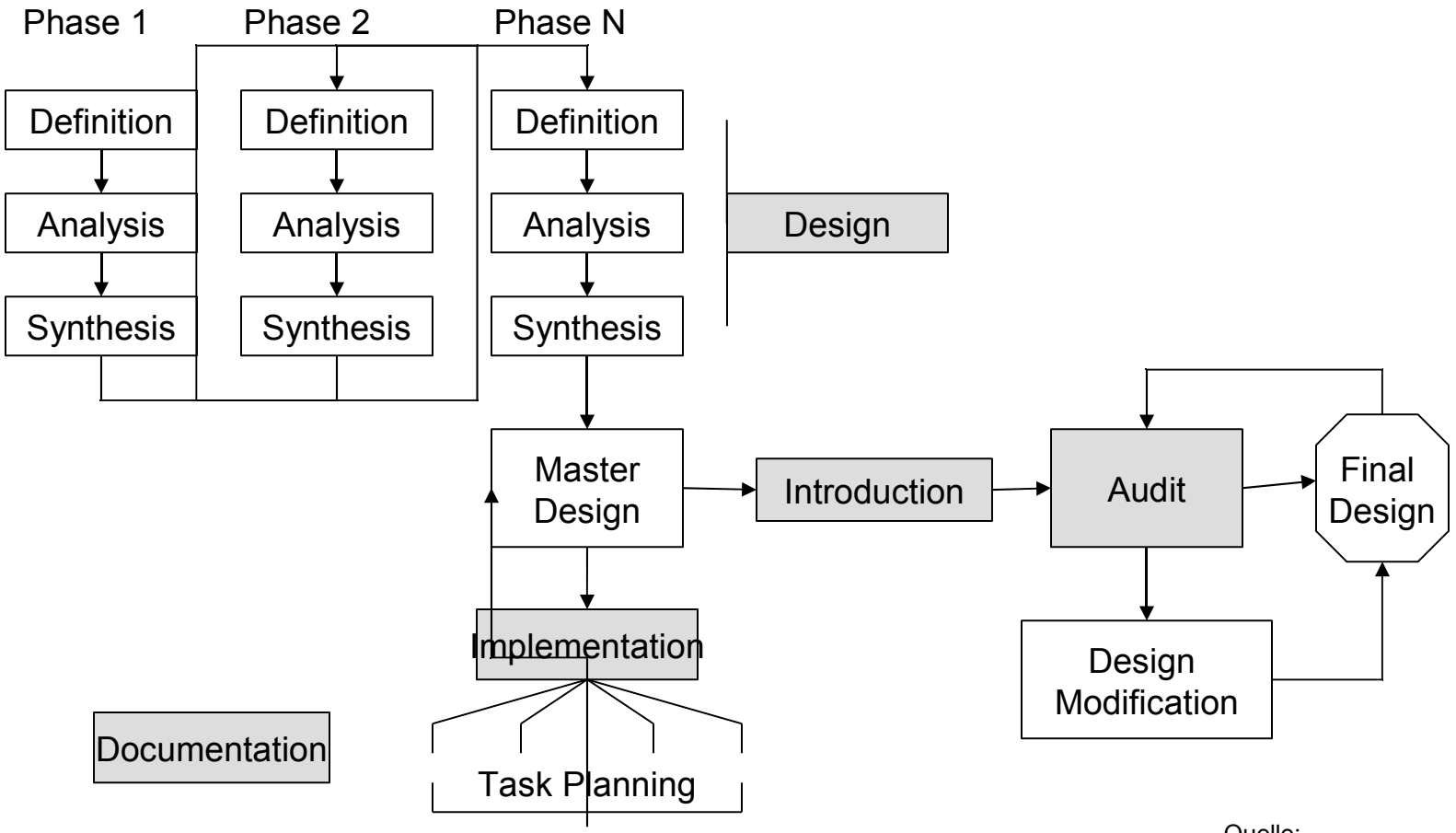


Phasen	Aktivitäten
Service Concept Development	• Wirtschaftlichkeitsanalyse der Dienstleistungsidee • Definition des Kundennutzens • Bestimmung von Kern- und Zusatzleistung • Abstimmung mit bestehendem Leistungsangebot • Markt- und Kundenanalyse • Wettbewerbsanalyse
Service System Development	• Vorbereitung von Mitarbeiter- und Kundenschulungen • Gestaltung von Organisation und technischem Umfeld • Planung von Implementierung und Markteinführung
Service Process Development	• Festlegung der Rollen der Mitarbeiter, der Kunden und der Zulieferer • Testen von Systemalternativen

Quelle:
Edvardsson und Olsson, 1996

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

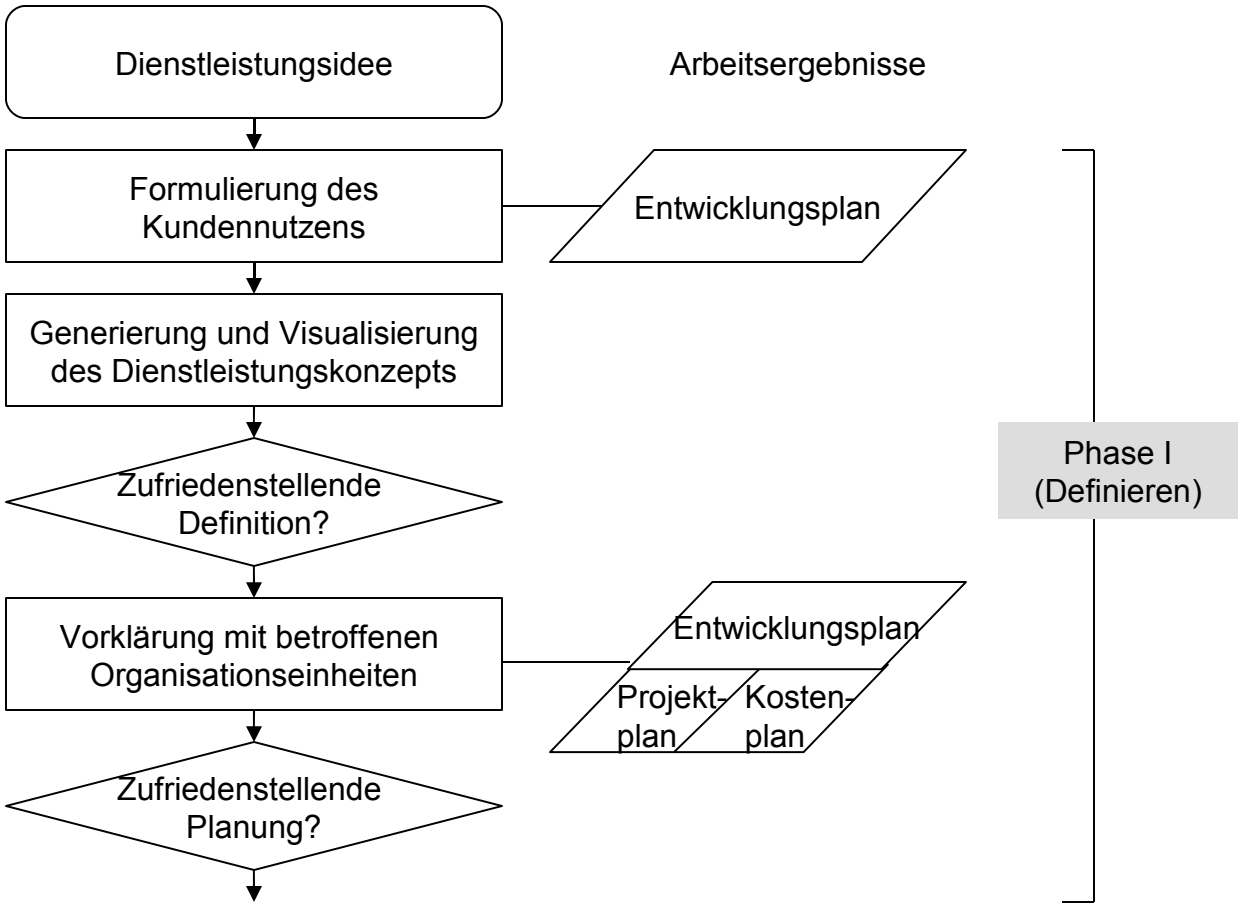
Vorgehen nach Shostack



Quelle:
Shostack und Kingman-Brundage, 1991

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

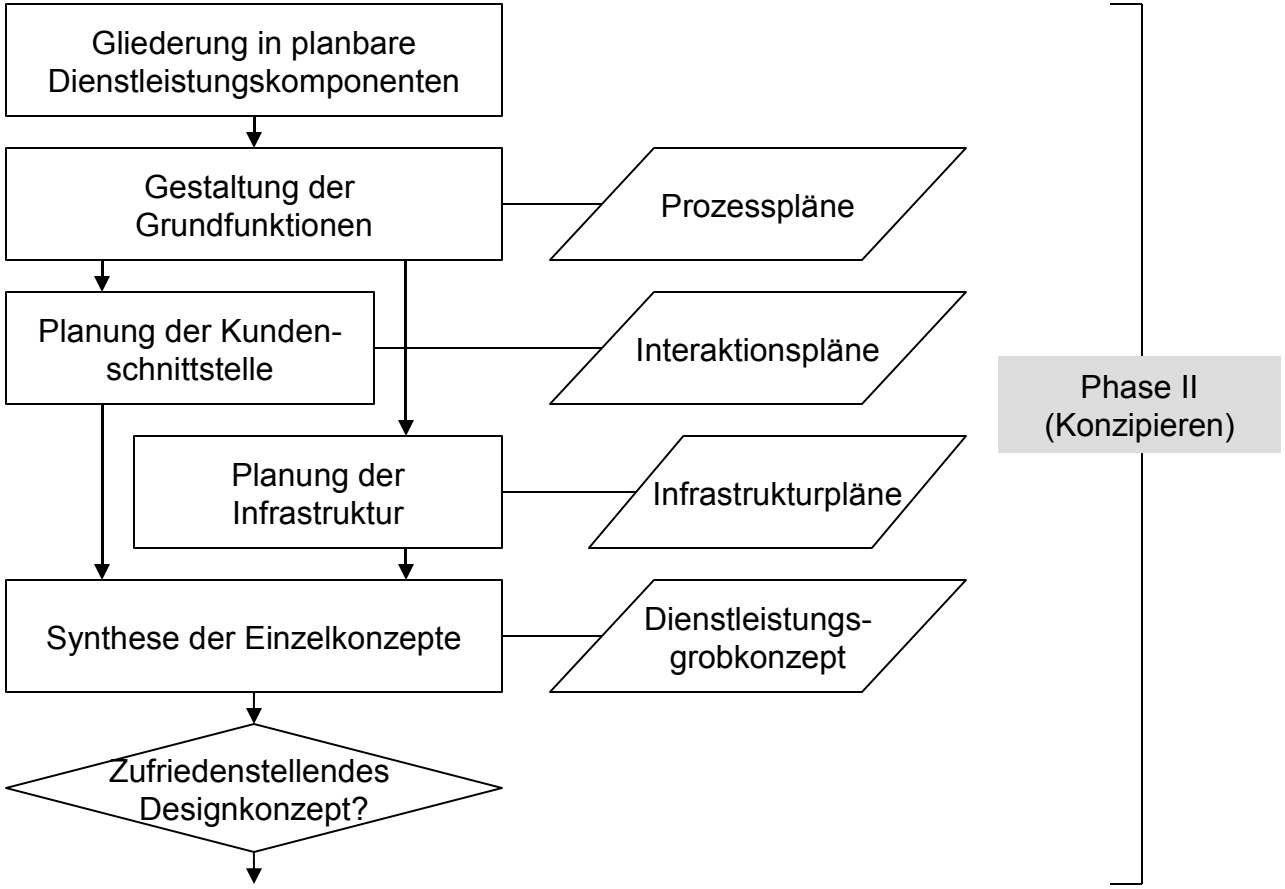
Vorgehen nach Jaschinski



Quelle:
Jaschinski, 1998

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

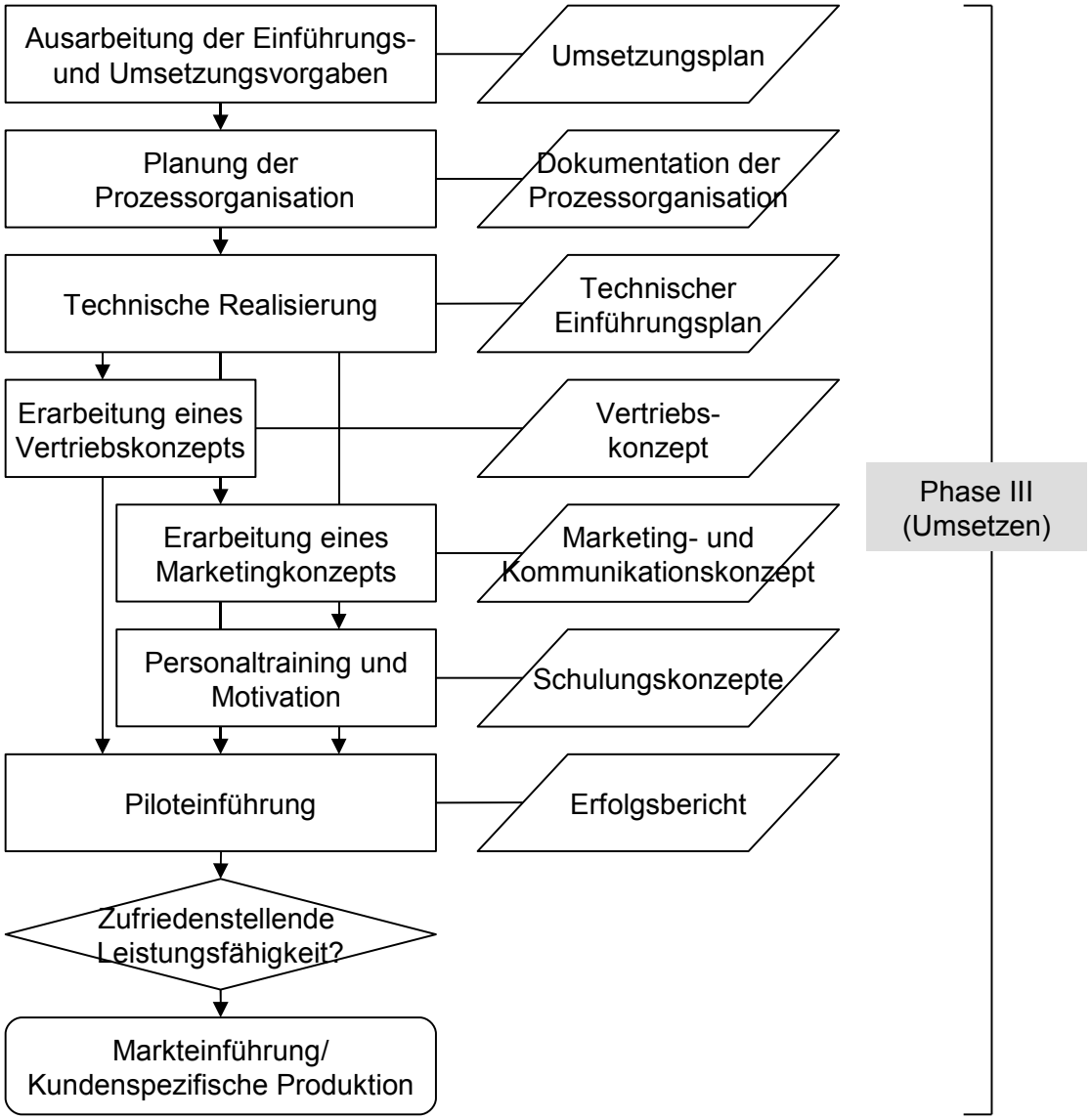
Vorgehen nach Jaschinski (Forts.)



Quelle:
Jaschinski, 1998

UNIVERSITÄT LEIPZIG
Institut für Informatik
Betriebliche Informationssysteme

Vorgehen nach Jaschinski (Forts.)



Quelle:
Jaschinski, 1998

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