

# Engineering IT-basierter Dienstleistungen

Prof. Dr. Klaus-Peter Fährnich

Vorgehensmodelle

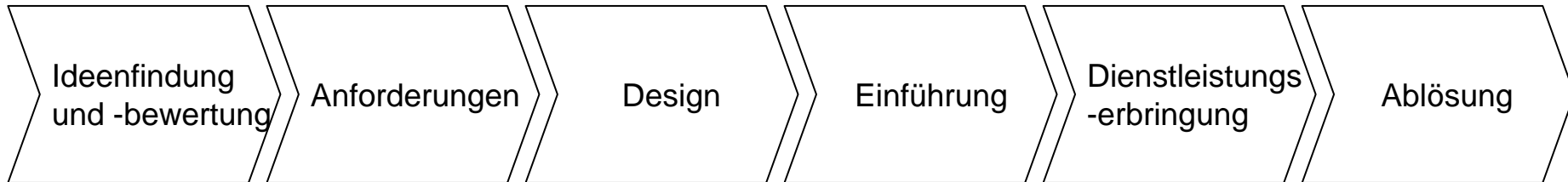
# Engineering IT-basierter Dienstleistungen

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«).

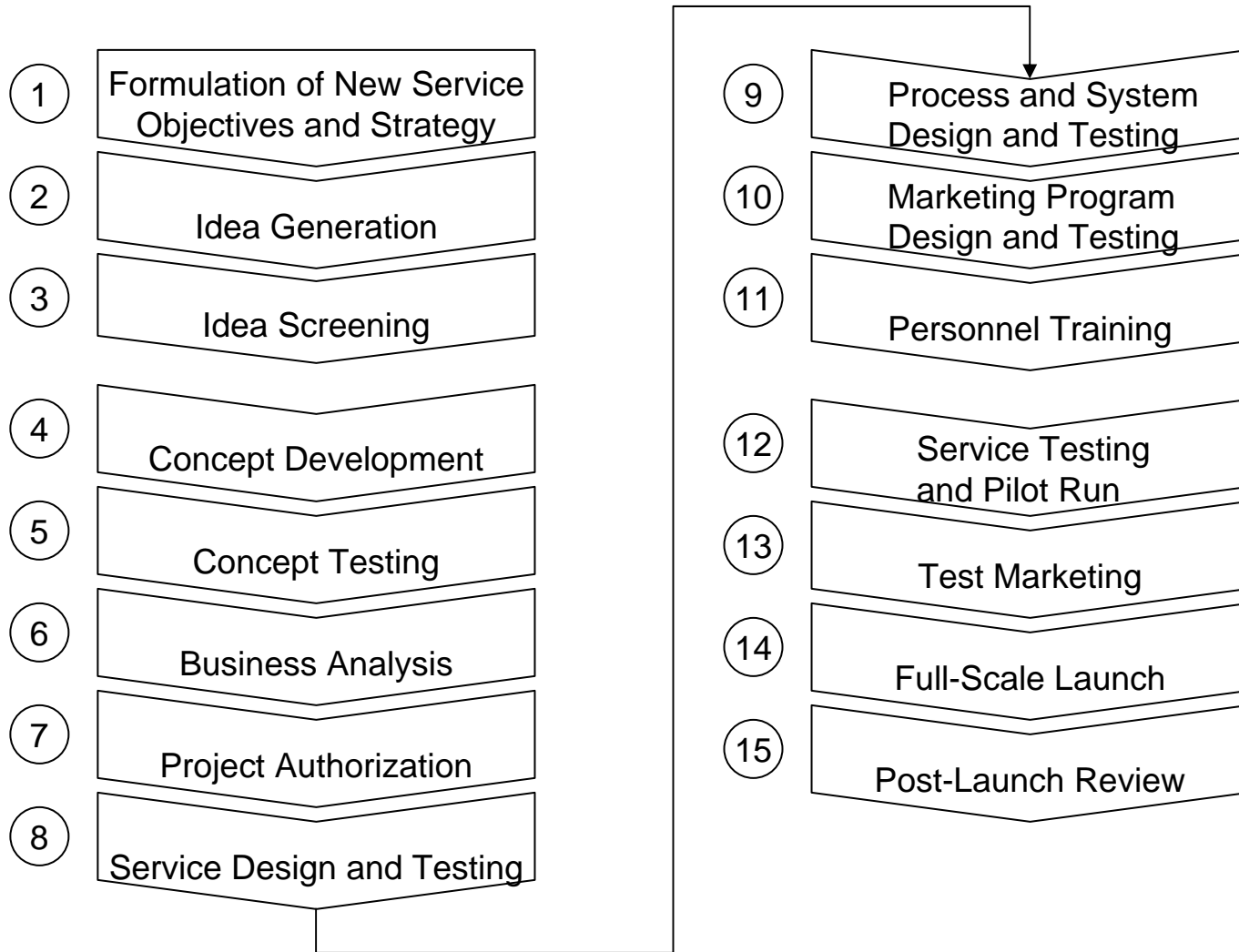
Quelle: Fraunhofer IAO

# Vorgehen nach DIN



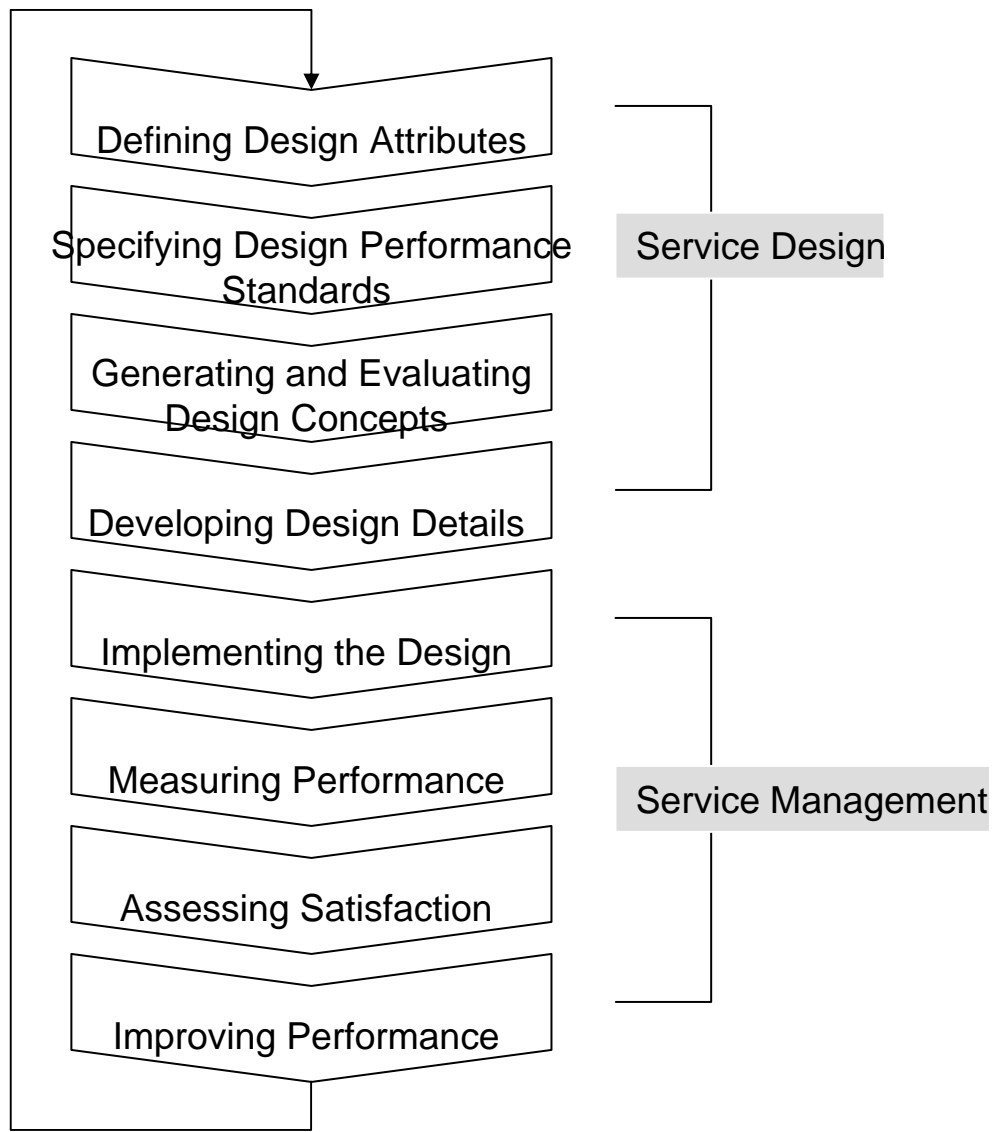
Quelle:  
DIN-Fachbericht 75, 1998

# Vorgehen nach Scheuing und Johnson



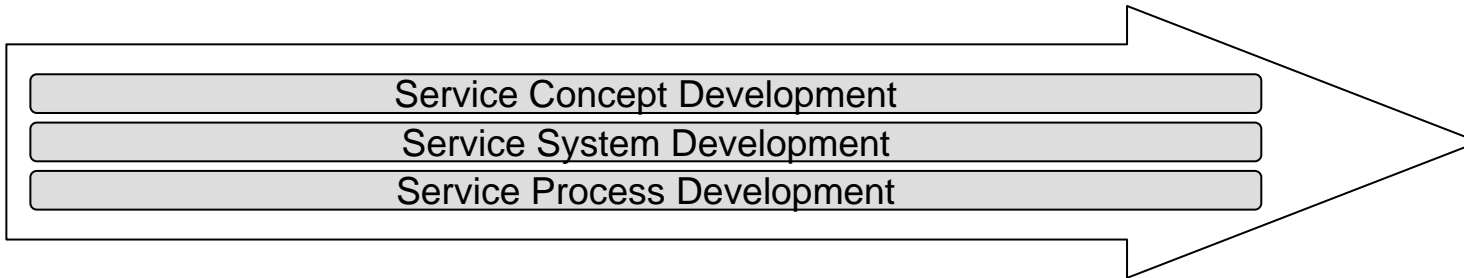
Quelle:  
Scheuing und Johnson, 1989

# Vorgehen nach Ramaswamy



Quelle:  
Ramaswamy, 1996

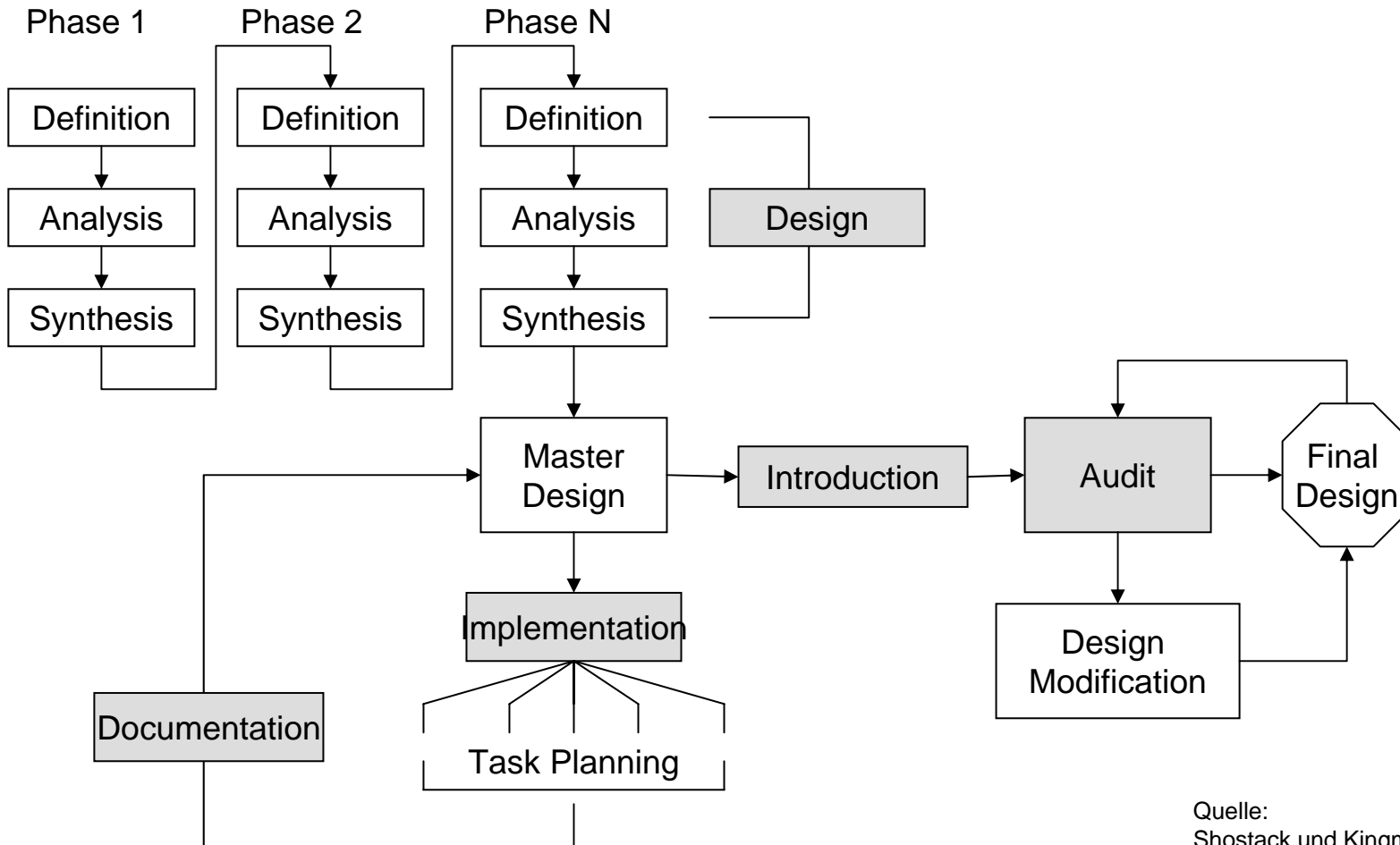
# Vorgehen nach Edvardsson und Olsson



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

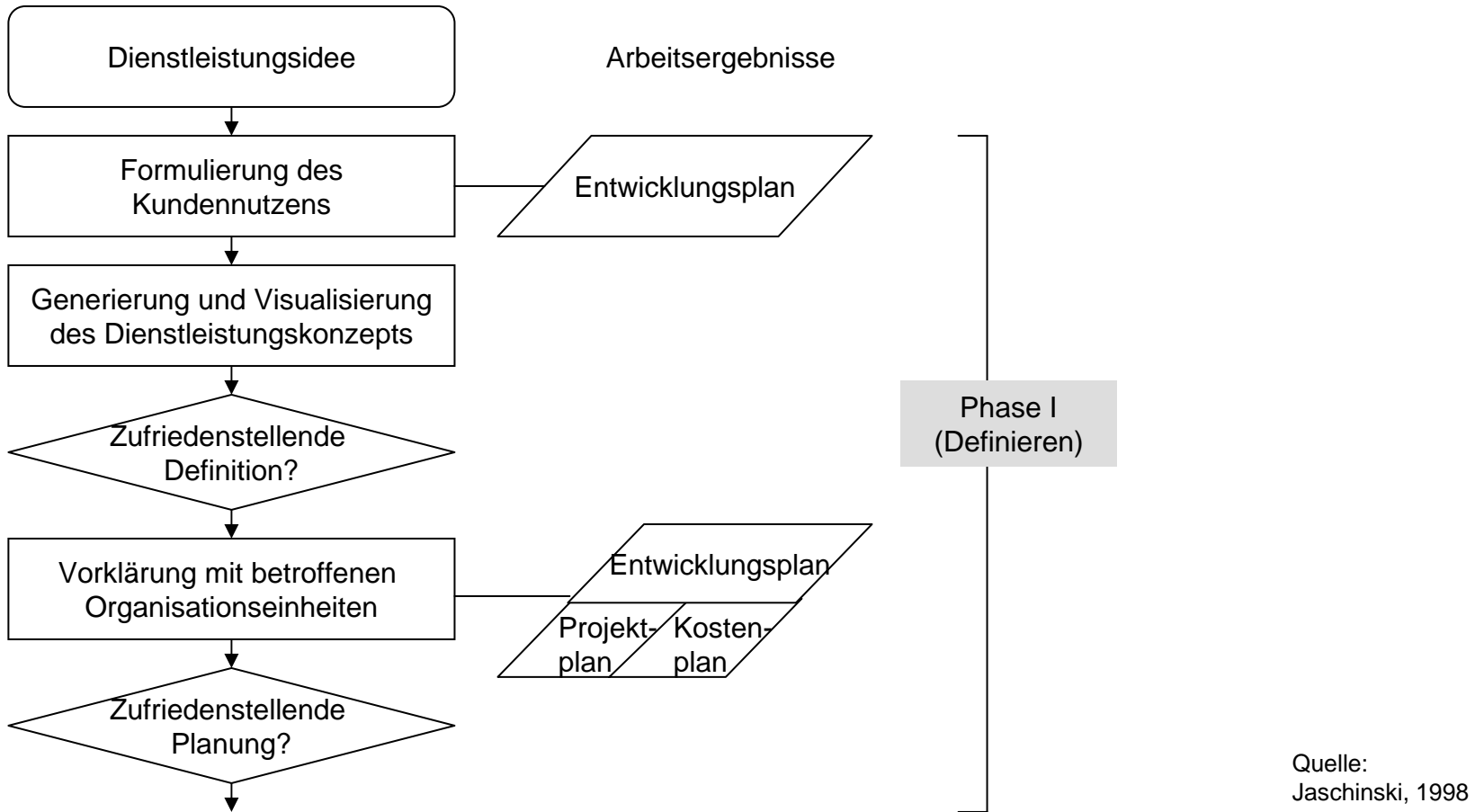
Quelle:  
Edvardsson und Olsson, 1996

# Vorgehen nach Shostack

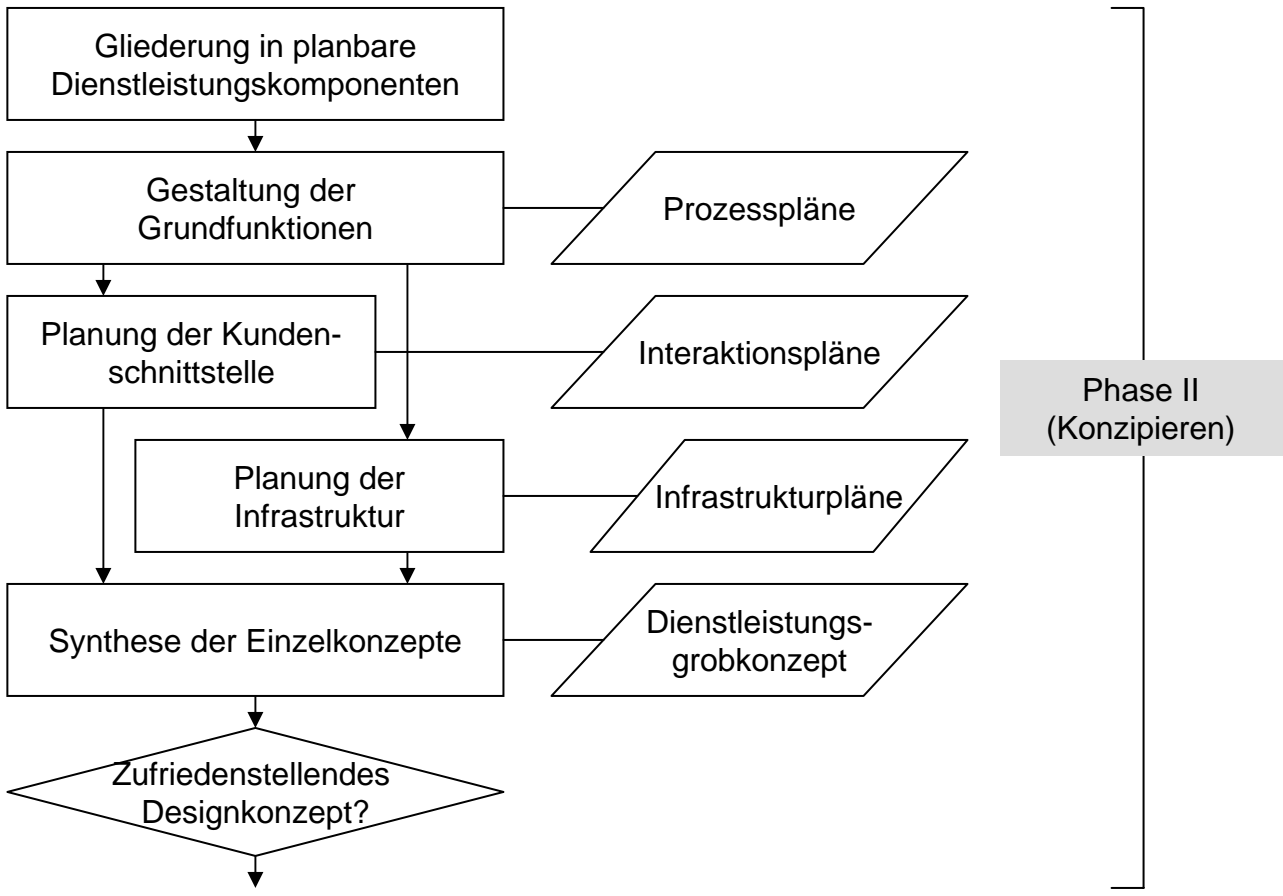


Quelle:  
Shostack und Kingman-Brundage, 1991

# Vorgehen nach Jaschinski

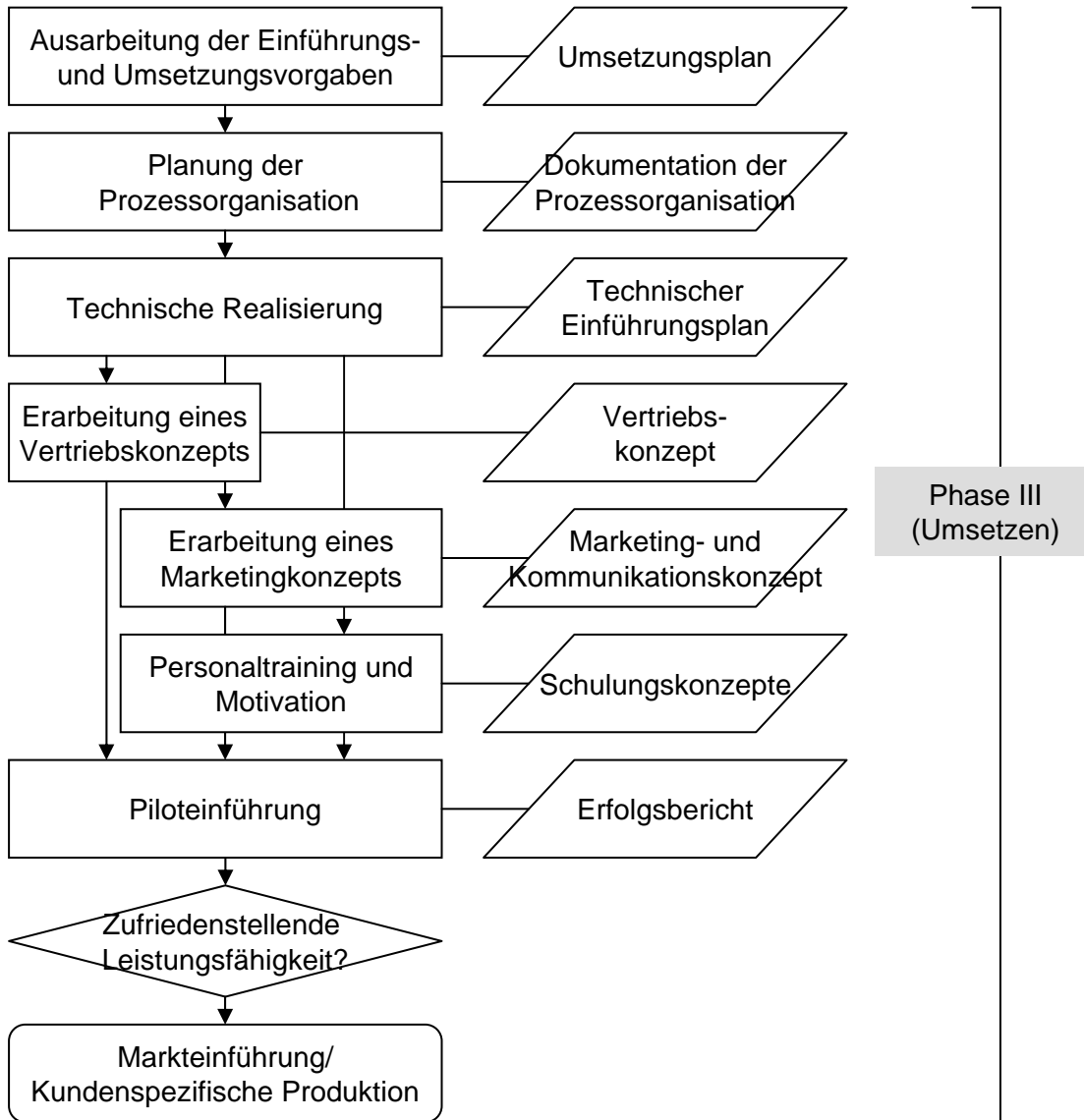


# Vorgehen nach Jaschinski (Forts.)



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 ○ gering						