

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
----------------------	---

Grundlagen des Computer Aided Service Engineering

Softwaregestütztes Service Engineering – Eine Einführung Ralf Klein, Oliver Strauß	3
Konzeptionelle und informationstechnische Anforderungen an eine systematische Dienstleistungsentwicklung Peter Schreiner, Oliver Strauß	13
Vorgehensweisen zur systematischen Entwicklung von Dienstleistungen im Überblick Christine Daun, Ralf Klein	43
Konfigurierbare modulare Vorgehensmodelle zur Entwicklung von Dienstleistungen Oliver Strauß, Tek-Seng The, Anette Weisbecker	69
Methodenbasierte Visualisierung von Dienstleistungen Katja Herrmann, Ralf Klein	93
Integriertes Kennzahlensystem für die Bewertung von Dienstleistungen Inka C. Mörschel, Dietmar Kopperger	121
Softwaregestütztes Controlling der Dienstleistungsentwicklung Katja Herrmann, Ralf Klein	145
Konzeption eines Service Engineering Tool Katja Herrmann, Ralf Klein	175
Architektur eines Service Engineering Tool Tek-Seng The	205

Computer Aided Service Engineering in der Praxis

Realisierung eines Prototyps zur Dienstleistungsentwicklung Matthias Dannenberg, Christian Raether, Oliver Pape	227
Die Rolle des softwaregestützten Prozessmanagements in Dienstleistungsentwicklungsprojekten Christoph Klein, Michael Schnüttgen	249
Softwaregestützte Dienstleistungsentwicklung am Beispiel des Finanzdienstleistungsprodukts „S BerlinKonto Brillant“ Peter Schreiner, Alexander Zacharias	267
Dienstleistungsentwicklung bei einem internen IT-Dienstleister Thomas Bassler	289
Kommentare aus der Praxis	307
Autorenverzeichnis	315