

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..... | 52 |
| 3.5.2.1 | Aufbauorganisation..... | 52 |
| 3.5.2.1.1 | Transaktionskostenbezug..... | 53 |
| 3.5.2.1.2 | Handlungsempfehlungen..... | 56 |
| 3.5.2.2 | Ablauforganisation..... | 57 |
| 3.5.2.2.1 | Projektmanagement..... | 57 |
| 3.5.2.2.2 | Change Management..... | 60 |
| 4 | Fallstudien..... | 67 |

| | | |
|---------|--|-----|
| 4.1 | Auswahl der Unternehmen und Bezugsrahmen | 67 |
| 4.2 | Multimedia Documentation Service der Siemens AG | 69 |
| 4.2.1 | Ausgangssituation | 69 |
| 4.2.2 | Gesamtkonzept | 70 |
| 4.2.2.1 | Dokumentationsprozess | 71 |
| 4.2.2.2 | Informationsmodell | 72 |
| 4.2.2.3 | Integrierte Systemlandschaft | 74 |
| 4.2.3 | Externalisierung des Multimedia Documentation Service | 75 |
| 4.2.3.1 | Klassische Dokumentationserstellung im Maschinen- und Anlagenbau ... | 76 |
| 4.2.3.2 | My Documentation Manager..... | 76 |
| 4.2.4 | Erkenntnisse..... | 80 |
| 4.3 | Virtual Prototyping Service der adidas AG..... | 83 |
| 4.3.1 | Ausgangssituation | 83 |
| 4.3.2 | Grundkonzept..... | 84 |
| 4.3.3 | Externalisierung des Virtual Prototyping Service | 86 |
| 4.3.3.1 | Produktkatalog | 86 |
| 4.3.3.2 | Sortimentsplanung und Vertrieb | 88 |
| 4.3.3.3 | E-Commerce | 90 |
| 4.3.4 | Erkenntnisse..... | 91 |
| 4.4 | Developer Garden der Deutschen Telekom AG | 94 |
| 4.4.1 | Ausgangssituation | 94 |
| 4.4.2 | Strategiewechsel der Deutschen Telekom AG | 95 |
| 4.4.3 | Developer Garden | 96 |
| 4.4.3.1 | Externalisierte Services | 97 |
| 4.4.3.2 | Entscheidungskriterien für die Externalisierung von Services | 98 |
| 4.4.3.3 | Weiterentwicklung | 100 |
| 4.4.4 | Erkenntnisse..... | 100 |
| 4.5 | Zusammenfassung | 101 |
| 5 | Vorgehensmodell..... | 105 |
| 5.1 | Identifikation von Business Services..... | 106 |
| 5.1.1 | Vorbereitungsphase | 108 |

| | | |
|-------------|---|-----|
| 5.1.2 | Identifikationsphase | 108 |
| 5.1.2.1 | Benchmarking und Best Practices | 109 |
| 5.1.2.2 | Aufbau- und Ablauforganisation | 109 |
| 5.1.2.2.1 | Orientierung an der Aufbauorganisation | 110 |
| 5.1.2.2.2 | Orientierung an der Ablauforganisation | 113 |
| 5.1.2.3 | IT-Bebauungsplan | 115 |
| 5.1.3 | Detaillierungsphase | 116 |
| 5.2 | Beurteilung des Externalisierungspotenzials | 119 |
| 5.2.1 | Serviceradar | 119 |
| 5.2.1.1 | Kriterien | 119 |
| 5.2.1.1.1 | Risikoeinstufung | 122 |
| 5.2.1.1.2 | Imitierbarkeit | 124 |
| 5.2.1.1.3 | Service Excellence | 126 |
| 5.2.1.1.4 | Erweitertes Marktpotenzial | 130 |
| 5.2.1.1.4.1 | Strategische Bedeutung und Geschäftswertbeitrag | 130 |
| 5.2.1.1.4.2 | Klassisches Marktpotenzial | 134 |
| 5.2.1.1.4.3 | Möglicher Externalisierungsaufwand | 138 |
| 5.2.1.2 | Visualisierung | 139 |
| 5.2.2 | Evaluation des Nutzens | 143 |
| 5.2.2.1 | Qualitative Nutzwertanalyse | 143 |
| 5.2.2.2 | Quantitative Kosten-Nutzen-Analyse | 146 |
| 5.3 | Servicemodularisierung | 149 |
| 5.3.1 | Servicearchitektur | 149 |
| 5.3.2 | Modulbildung | 152 |
| 5.4 | Servicemigration und -bündelung | 160 |
| 5.5 | Zusammenfassung | 169 |
| 6 | Erfolgsfaktorenstudie | 171 |
| 6.1 | Studiendesign | 172 |
| 6.2 | Ergebnisse | 173 |
| 6.2.1 | Literaturanalyse | 173 |
| 6.2.2 | Transformation der Erfolgsfaktoren | 174 |

| | | |
|---------|---|-----|
| 6.2.3 | Experteninterviews | 178 |
| 6.2.4 | Theoretical Framework und Hypothesengenerierung | 183 |
| 6.2.5 | Online-Befragung | 187 |
| 6.2.6 | Analyse und Literaturabgleich | 189 |
| 6.2.6.1 | Interne Service-Externalisierung..... | 191 |
| 6.2.6.2 | Marktweite Service-Externalisierung | 196 |
| 6.3 | Diskussion der Ergebnisse | 200 |
| 7 | Schlussbemerkungen | 205 |
| 7.1 | Zusammenfassung | 205 |
| 7.2 | Ausblick | 208 |
| | Literaturverzeichnis..... | 211 |
| | Anhang | 231 |