

August-Wilhelm Scheer • Dieter Späth
Herausgeber

Computer Aided Service Engineering

Informationssysteme in der
Dienstleistungsentwicklung

Schriftleitung:
Ralf Klein • Katja Herrmann

Mit 97 Abbildungen
und 3 Tabellen



Springer

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-SensThe.....	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