

Klaus-Peter Fähnrich,  
Christian van Husen (Hrsg.)

## **Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis**

Kurzstudie zum Co-Design von  
Software und Services  
in deutschen Unternehmen

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Untersuchungsdesign</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>IT-basierte Dienstleistungen</b>	<b>10</b>
3.1	Klassische Dienstleistungen	10
3.2	IT-basierte Dienstleistungen	11
<b>4</b>	<b>Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen als Problemstellung</b>	<b>21</b>
4.1	Zusammenwirken von Software und Dienstleistungen	21
4.2	Aktuelle Problemfelder	26
<b>5</b>	<b>Software Engineering für IT-basierte Dienstleistungen</b>	<b>28</b>
5.1	Software Engineering	28
5.2	Strukturen und Prozesse zur Software-Entwicklung	29
<b>6</b>	<b>Service Engineering für IT-basierte Dienstleistungen</b>	<b>36</b>
6.1	Zielsetzungen für neue Dienstleistungen	36
6.2	Organisation der Dienstleistungsentwicklung	37
6.3	Entwicklungsprozess für neue Dienstleistungen	39
6.4	Die Phasen der Dienstleistungsentwicklung	41
6.5	Methoden und Werkzeuge bei der Dienstleistungsentwicklung	45
6.6	Qualitätsorientierte Entwicklung von Dienstleistungen	47
6.7	Fazit	50
<b>7</b>	<b>Herausforderungen und Lösungsansätze für das Co-Design</b>	<b>51</b>
7.1	Spezifische Probleme und Defizite in der Praxis	51
7.2	Erfolgsfaktoren in der Praxis	52
7.3	Ansätze für ein Vorgehensmodell	54
<b>8</b>	<b>Anhang</b>	<b>59</b>
8.1	Literaturverzeichnis	59
8.2	Beteiligte Forschungseinrichtungen	60