

## Literaturverzeichnis

Abts, D.; Mülder, W. (2002): *Grundkurs Wirtschaftsinformatik. Eine kompakte und praxisorientierte Einführung*. 4. Auflage. Braunschweig: Vieweg & Sohn Verlagsgesellschaft mbH.

Alpar, P. (1999): *Die kritischen Erfolgsfaktoren für EDI-Dienstleistungsanbieter*. Online verfügbar unter <http://alpar.wiwi.uni-marburg.de/download/fachbericht99-03.pdf>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.

Arnold, U. (2003): *Sourcing-Konzepte*. In: Diller, H. (Hrsg.): *Vahlens großes Marketinglexikon*. 2. Auflage. München: Beck, Dt. Taschenbuch-Verl., Bd. 2, S. 1574-1575.

Augustin, M. (2009): *Pharmazie - Kosten und Nutzen*. Hamburg: Universitätsklinikum Klinik und Poliklinik für Dermatologie und Venerologie.

Bach, N. (2004): *Infraservices - Alternative zum Outsourcing*. Online verfügbar unter [http://www.orgportal.org/index.php?id=12&tx\\_ttnews\[swords\]=Infraservices&tx\\_ttnews\[tt\\_news\]=218&tx\\_ttnews\[backPid\]=23&cHash=a684a38e38](http://www.orgportal.org/index.php?id=12&tx_ttnews[swords]=Infraservices&tx_ttnews[tt_news]=218&tx_ttnews[backPid]=23&cHash=a684a38e38), zuletzt geprüft am 14.10.2010.

Bacher, M. R. (2000): *Outsourcing als strategische Marketing-Entscheidung*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Baldwin, C. Y.; Clark, K. B. (1997): *Managing in Age of Modularity*. In: *Harvard Business Review*, Ausgabe 75/5, S. 84-93.

Barney, J. (1991): *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. In: *Journal of Management*, Ausgabe 17/1, S. 99-120.

Barth, T.; Zahn, E. (2001): *Outsourcing*. In: Bühner, R. (Hrsg.): *Management-Lexikon*. München: Oldenbourg, S. 562.

Bauer, S.; Weinzierl, J. (2001): *Application Service Providing als alternative Form der Software Distribution*. Arbeitsbericht. München: Lehrstuhl für Allgemeine und Industrielle Betriebswirtschaftslehre der TU München. Online verfügbar unter <http://www.segma.de/vorlesung00/asp.pdf>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.

Beinhauer, W.; Herr, M.; Schmidt, A. (2008): *Warum SOA? Eine Einführung*. In: Beinhauer, W.; Herr, M.; Schmidt, A. (Hrsg.): *SOA für agile Unternehmen. Serviceorientierte Architekturen verstehen einführen und nutzen*. Düsseldorf: Symposion, S. 19-40.

C. Löffler, Service-Externalisierung, DOI 10.1007/978-3-8349-6759-6,  
© Gabler Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2011

Belz, C.; Schuh, G.; Groos, S. A.; Reinecke, S. (1997): *Erfolgreiche Leistungssysteme in der Industrie*. In: Belz, C.; Schuh, G.; Groos, S. A.; Reinecke, S. (Hrsg.): *Industrie als Dienstleister*. St. Gallen: Thexis, S. 14-107.

Belzer, V. (1998): *Leitbilder - Potentiale und Perspektiven für moderne Organisationen*. In: Belzer, V. (Hrsg.): *Sinn in Organisationen? - oder: Warum haben moderne Organisationen Leitbilder?* München, Mering: Hampp, S. 13-54.

Berekoven, L.; Eckert, W.; Ellenrieder, P. (2006): *Marktforschung. Methodische Grundlagen und praktische Anwendung*. 11. Auflage. Wiesbaden: Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler/GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden.

Bergbauer, A. K.; Kleemann, B.; Raake, D. (2004): *Six Sigma in der Praxis. Das Programm für nachhaltige Prozessverbesserungen und Ertragssteigerungen*. Renningen: expert verlag.

Berger, T. G. (2007): *Service-Level-Agreements: Konzeption und Management von Service-Level-Agreements für IT-Dienstleistungen*. Saarbrücken: VDM Verlag Dr. Müller.

Berner, W. (2010): *Change Guide*. Online verfügbar unter <http://www.umsetzungsberatung.de/diagnose/typologie.php>, zuletzt geprüft am 15.04.2010.

Berry, L. L. (1984): *Service Marketing Is Different*. In: Lovelock, C. H. (Hrsg.): *Services Marketing*. Upper Saddle River: Prentice-Hall, S. 29-36.

Beyer, H.-T. (2004): *Eigenherstellung/ Fremdbezug, In-/ Outsourcing, Betreibermodelle*. Online verfügbar unter <http://www.economics.phil.uni-erlangen.de/bwl/lehrbuch/kap3/outsour/outsour.pdf>, zuletzt geprüft am 15.04.2010.

Bieberstein, I. (1998): *Dienstleistungs-Marketing*. Herne: Kiehl.

Bieberstein, N.; Bose, S.; Fiammante, M.; Jones, K.; Shah, R. (2006): *Service-Oriented Architecture (SOA) Compass: Business Value, Planning, and Enterprise Roadmap*. Upper Saddle River: IBM Press (DeveloperWorks).

Biehal, F. (1993): *Dienstleistungsmanagement und die schlanke Organisation*. In: Biehal, F. (Hrsg.): *Lean service: Dienstleistungsmanagement der Zukunft für Unternehmen und Non-Profit-Organisationen*. Bern: Haupt, S. 9-67.

Biemann, T.; Bach, N. (2004): *Infraservices als Alternative zum Outsourcing. Stand und Entwicklungsperspektiven*. In: *Spiegel der Forschung*, Ausgabe 21/1,2, S. 52–56. Online verfügbar unter [http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2004/1941/pdf/SdF-2004-1\\_2h.pdf](http://geb.uni-giessen.de/geb/volltexte/2004/1941/pdf/SdF-2004-1_2h.pdf), zuletzt geprüft am 15.04.2010.

Bitkom (2009): *IT Services Made in Germany. Stärken, Erfolgsbeispiele und Strategien deutsche IT-Dienstleister im internationalen Wettbewerb*. Online verfügbar unter [http://www.bitkom.org/files/documents/IT\\_Services\\_Made\\_in\\_Germany.pdf](http://www.bitkom.org/files/documents/IT_Services_Made_in_Germany.pdf), zuletzt geprüft am 14.10.2010.

Bliesner, M.-M. (2008): *Outsourcing*. In: Häberle, S. G. (Hrsg.): Das neue Lexikon der Betriebswirtschaftslehre. München: Oldenbourg, S. 961.

BMW (2010a): *Premium-Services aus einer Hand*. Online verfügbar unter <http://www.bmw-bank.de/ueber-bmw-financial-services.html>, zuletzt geprüft am 23.04.2010.

BMW (2010b): *BMW BaufinanzierungsNavigator*. Online verfügbar unter [http://www.bmw-bank.de/baufinanzierung/baufinanzierung\\_uebersicht.html](http://www.bmw-bank.de/baufinanzierung/baufinanzierung_uebersicht.html), zuletzt geprüft am 23.04.2010.

Böhmman, T. (2004): *Modularisierung von IT-Dienstleistungen. Eine Methode für das Service Engineering*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Böhmman, T.; Krcmar, H. (2005): *Modularisierung: Grundlagen und Anwendung bei IT-Dienstleistungen*. In: Herrmann, T.; Kleinbeck, U.; Krcmar, H. (Hrsg.): Konzepte für das Service Engineering. Modularisierung, Prozessgestaltung und Produktivitätsmanagement. Heidelberg: Physica-Verlag Heidelberg, S. 45-83.

Bonnardel, N.; Marmèche, E. (2003): *Supporting the Evocation Process in Creative Design*. In: Jacko, J.; Stephanidis, C. (Hrsg.): Human-computer interaction: theory and practice II. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum, S. 1158-1162.

Boos, F.; Heitger, B. (1991): *Was ist heutzutage eigentlich kein Projekt mehr? Ursachen und Gegenstrategien zur Projektinflation*. In: Reschke, H.; Schelle, H. (Hrsg.): Beiträge zum Projektmanagement - Forum 91. München: GPM-Verlag, S. 57-66.

Boos, F.; Heitger, B.; Hummer, C. (2005): *Solisten im Team: Wertschöpfung durch interne Unternehmensfunktionen*. In: Boos, F.; Heitger, B. (Hrsg.): Wertschöpfung im Unternehmen. Wiesbaden: Gabler, S. 11-35.

Bortz, J.; Döring, N. (1996): *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Heidelberg: Springer-Medizin-Verlag.

Böttcher, M.; Meyer, K. (2004): *IT-basierte Dienstleistungen*. In: Fähnrich, K.-P.; van Husen, C. (Hrsg.): Entwicklung IT-basierter Dienstleistungen in der Praxis - Kurzstudie zum Co-Design von Software und Services in deutschen Unternehmen. Stuttgart: Fraunhofer-IRB-Verlag, S. 10-20.

Böttcher, M.; Meyer, K.; van Husen, C. (2007): *Systematic development of E-Services through Co-Design of Software and Service*. In: Evanschitzky, H.; Iyer, G. R. (Hrsg.): E-Services - Opportunities and Threats. Wiesbaden: Gabler, S. 177-196.

Brecht, J. (2010): *CRM: One Key Pillar of The adidas Group IT Strategy*. Vorlesung Business Intelligence and Relationships Sommersemester 2010. Nürnberg. Veranstalter: Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II, Universität Erlangen-Nürnberg.

Brettreich-Teichmann, W. (2007): *Serviceorientierung - Ausrichtung aller Unternehmensbereiche auf den Servicegedanken*. In: Fröschle, H.-P.; Reinheimer, S. (Hrsg.): Serviceorientierte Architekturen. Heidelberg : dpunkt-Verlag, S. 4-6.

Bruhn, M.; Stauss, B. (Hrsg.) (2000): *Dienstleistungsqualität. Konzepte - Methoden - Erfahrungen*. Wiesbaden: Gabler.

Brütsch, H. (2002): *Auslagerung von Geschäftsprozessen und Informationen – Eine Analyse zu Kosten, Nutzen und Sicherheit von Auslagerungen im Internet*. Online verfügbar unter [http://www.ifi.uzh.ch/archive/masterthesen/DA\\_Arbeiten\\_2002/Bruetsch\\_Heinz.pdf](http://www.ifi.uzh.ch/archive/masterthesen/DA_Arbeiten_2002/Bruetsch_Heinz.pdf), zuletzt geprüft am 14.10.2010.

Bühler, W. (1998): *Risikocontrolling in Industrieunternehmen*. In: Börsig, C.; Coenenberg, A. G. (Hrsg.): *Controlling und Rechnungswesen im internationalen Wettbewerb*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel, S. 205-233.

Bullinger H.-J.; van Husen, C. (2006): *Aktuelle Chancen und Trends im Servicegeschäft*. In: Barkawi, K.; Baader, A.; Montanus, S. (Hrsg.): *Erfolgreich mit After Sales Services - Geschäftsstrategien für Servicemanagement und Ersatzteillogistik*. Berlin: Springer, S. 17-36.

Bundesnetzagentur (2008): *Über die Agentur*. Online verfügbar unter [http://www.bundesnetzagentur.de/cln\\_1931/DE/DieBundesnetzagentur/UeberDieAgentur/UeberDieAgentur\\_node.html](http://www.bundesnetzagentur.de/cln_1931/DE/DieBundesnetzagentur/UeberDieAgentur/UeberDieAgentur_node.html), zuletzt geprüft am 25.10.2010.

Bundesnetzagentur (2009a): *Tätigkeitsbericht 2008/2009 - Telekommunikation*. Online verfügbar unter [http://www.bundesnetzagentur.de/cae/servlet/contentblob/143490/publicationFile/1111/TaetigkeitsberichtTK20082009\\_Id17897pdf.pdf](http://www.bundesnetzagentur.de/cae/servlet/contentblob/143490/publicationFile/1111/TaetigkeitsberichtTK20082009_Id17897pdf.pdf), zuletzt geprüft am 31.10.2010.

Bundesnetzagentur (2009b): *Jahresbericht 2009*. Online verfügbar unter [http://www.bundesnetzagentur.de/cae/servlet/contentblob/152206/publicationFile/6683/Jahresbericht2009\\_Id18409pdf.pdf](http://www.bundesnetzagentur.de/cae/servlet/contentblob/152206/publicationFile/6683/Jahresbericht2009_Id18409pdf.pdf), zuletzt geprüft am 31.10.2010.

Burghardt, M. (2002): *Einführung in Projektmanagement: Definition, Planung, Kontrolle, Abschluss*. 4. Auflage. Erlangen: Publicis Corp. Publ.

Burr, W. (2002): *Service-Engineering bei technischen Dienstleistungen. Eine ökonomische Analyse der Modularisierung, Leistungstiefengestaltung und Systembündelung*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Burr, W. (2003a): *Markt- und Unternehmensstrukturen bei technischen Dienstleistungen*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.

Burr, W. (2003b): *Service-Level-Agreements: Arten Funktionen und strategische Bedeutung*. In: Bernhard, M. G.; Mann, H.; Lewandowski, W.; Schrey, J. (Hrsg.): *Praxishandbuch Service-Level-Management. Die IT als Dienstleistung organisieren*. Düsseldorf: Symposion.

Burr, W. (2005): *Chancen und Risiken der Modularisierung von Dienstleistungen aus betriebswirtschaftlicher Sicht*. In: Herrmann, T.; Kleinbeck, U.; Krcmar, H. (Hrsg.): *Konzepte für das Service Engineering. Modularisierung, Prozessgestaltung und Produktivitätsmanagement*. Heidelberg: Physica-Verlag Heidelberg, S. 17-44.

- Burr, W.; Musil, A.; Stephan, M.; Werkmeister, C. (2005): *Unternehmensführung. Strategien der Gestaltung und des Wachstums von Unternehmen*. München: Vahlen.
- Buxmann, P.; Hess, T. (2008): *Software as a Service*. In: *Wirtschaftsinformatik*, Ausgabe 50/6, S. 500-503.
- Cascorbi, A. (2003): *Demerger-Management. Wertorientierte Desintegration von Unternehmen*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Cassack, I. (2005): *Prototypgestützte Kosten- und Erlösplanung für produktbegleitende Dienstleistungen*. Wiesbaden: Gabler.
- Chen, P. (1976): *The Entity-Relationship Model - Toward a Unified View of Data*. In: *ACM Transactions on Database Systems*, Ausgabe 1/1, S. 9-36.
- Clark, K.; Fujimoto, T. (1991): *Product Development Performance: Strategy, Organization and Management in the World Auto Industries*. Cambridge: Harvard Business School Press.
- Claßen, Martin Björn, Martin; Arnold, Stefanie (2003): *Change Management. Bedeutungen, Strategien, Trends: Capping-Broschüre 11/03*. Online verfügbar unter <http://www.unternehmenskulturentwicklung.de/fileadmin/pdf/ukult/capping/changemanagement.pdf>, zuletzt geprüft am 21.11.2010.
- Coase, R. H. (1937): *The Nature of the Firm*. In: *Economica*, Ausgabe 4/16, S. 386-405.
- Corsten, H. (1990): *Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen*. 2. Auflage. München: Oldenbourg.
- Davis, T. R. V. (1991): *Internal Service Operations: Strategies for Increasing Their Effectiveness and Controlling Their Cost*. In: *Organizational Dynamics*, Ausgabe 20/2, S. 4-22.
- Deimel, K. (2008): *Möglichkeiten und Grenzen des Wertmanagements durch Shared-Service-Center*. In: Keuper, F.; Oecking, C. (Hrsg.): *Corporate Shared Services. Bereitstellung von Dienstleistungen im Konzern*. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler, S. 191-220.
- Deming, W. E. (1986): *Out of the Crisis*. Cambridge: MIT Center for Advanced Engineering Study.
- Deutsche Telekom AG (2010): *Deutsche Telekom - Konzern-Zwischenbericht, 1. Januar bis 30. Juni 2010 - Konzernstrategie und Konzernsteuerung. Konzernstrategie*. Online verfügbar unter <http://www.zwischenbericht.telekom.de/site0210/de/konzernlagebericht/konzernstrategie-und-konzernsteuerung/konzernstrategie/index.php>, zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Developer Garden (2010): *developergarden.com - OpenAPI - Dokumentation*. Online verfügbar unter <http://www.developergarden.com/openapi/dokumentation/>, zuletzt geprüft am 25.10.2010.

- Dewenter, R.; Haucap, J. (2004): *EconStor: Die Liberalisierung der Telekommunikationsbranche in Deutschland*. Online verfügbar unter <http://www.econstor.eu/handle/10419/23614>, zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Diehl, H.-J. (2000): *Marketing für betriebswirtschaftliche Standardanwendungssoftware: Bewältigung von Unsicherheit und Spezifität im Systemgeschäft*. Wiesbaden: Gabler.
- DIN (2005): *Wege zu erfolgreichen Dienstleistungen – Normen und Standards für die Entwicklung und das Management von Dienstleistungen*. Berlin: Beuth.
- Dömer, F.; Junker, J. (2009): *Trends im Informationsmanagement*. In: Information Management und Consulting, Ausgabe 24/4, S. 6-13.
- Doppler, K.; Lauterburg, C. (2005): *Change-Management. Den Unternehmenswandel gestalten*. Frankfurt/Main: Campus-Verlag.
- Dreifus F.; Leyking, K.; Loos, P. (2008): *Systematisierung der Nutzenpotentiale einer SOA*. In: Nissen, V.; Petsch, M.; Schorcht, H. (Hrsg.): *Service-orientierte Architekturen. Chancen und Herausforderungen bei der Flexibilisierung und Integration von Unternehmensprozessen*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag / GWV Fachverlage GmbH Wiesbaden, S. 19-38.
- Dreyer, A.; Dehner, C. (2003): *Kundenzufriedenheit im Tourismus. Entstehung, Messung und Sicherung mit Beispielen aus der Hotelbranche*. 2. Auflage. München: Oldenbourg.
- Dubie, D. (2004): *Business services management: IT's higher calling*. In: Network World, Ausgabe 21/39, S. 84-86.
- Duden (1997): *Herkunftswörterbuch. Nach den Regeln der neuen deutschen Rechtschreibung überarbeiteter Nachdruck der 2. Auflage*. Mannheim: Dudenverlag.
- Duman, Y. (2008): *Eine kritische Analyse des Lizenzmanagements und von ASP-Lösungen anhand einer empirischen Untersuchung zur Handhabung von Lizenzsoftware in deutschen KMU's*. München: GRIN Verlag.
- Durst, M. (2007): *Wertorientiertes Management von IT-Architekturen*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Durst, M.; Daum, M. (2007): *Erfolgsfaktoren serviceorientierter Architekturen*. In: Fröschle, H.-P.; Reinheimer, S. (Hrsg.): *Serviceorientierte Architekturen*. Heidelberg : dpunkt-Verlag, S. 18-27.
- Erl, T. (2004): *Service-oriented architecture: A field guide to integrating XML and Web services*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Evans, J. R.; Lindsay, W. M. (2005): *An Introduction to Six Sigma and Process Improvement*. Mason: South-Western College Pub.

- Fahrmeir, L.; Brachinger, W. (1996): *Multivariate statistische Verfahren*. 2. Auflage. Berlin: de Gruyter.
- Feigenbaum, A. V. (1986): *Total Quality Control*. New York: McGraw-Hill.
- Ferstl, O. K.; Sinz, E. J. (2006): *Grundlagen der Wirtschaftsinformatik*. 5. Auflage. München: Oldenbourg.
- Fleischmann, A. (2008): Nachrichtenbasiertes BPM und SOA. Fachartikel, jCOM1 AG, Rohrbach.
- Fleischmann, A.; Lippe, S.; Meyer, N.; Obermeier, S. (2005): *Comparison of flow-oriented and subject-oriented process specifications and workflow systems*. Fachartikel, jCOM1 AG, Rohrbach.
- Forrester, E. C.; Buteau, B. L.; Shrum, S. (2010): *CMMI for Services: Guidelines for Superior Service*. Boston: Pearson Education, Inc.
- Freiling, J. (2001): *Resource-based view und ökonomische Theorie: Grundlagen und Positionierung des Ressourcenansatzes*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Friedman, T. L. (2008): *Die Welt ist flach. Eine kurze Geschichte des 21. Jahrhunderts*. Frankfurt/Main: Suhrkamp.
- Gadatsch, A. (2010): *Grundkurs Geschäftsprozess-Management. Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis ; eine Einführung für Studenten und Praktiker*. 6. Auflage. Wiesbaden: Vieweg + Teubner.
- Garvin, D. (1988): *Managing Quality*. New York, NY: Free Press.
- Geldermann, J. (2008): *Multikriterielle Entscheidungsunterstützung für Automatisierungsprojekte*. In: Westkämper, E. (Hrsg.): *Effiziente Planung und Entwicklung von Automatisierungslösungen*. Stuttgart: FpF - Verein zur Förderung Produktionstechnischer Forschung.
- Gerling, P.; Hubig, L.; Jonen, A.; Lingnau, V. (2005): *Entscheidungsproblem Hochschulsoftware: Lösungsansätze mit Hilfe der Nutzwertanalyse*. In: DFN-Arbeitstagung über Kommunikationsnetze, Ausgabe 73GI, S. 85-101.
- Gerrard, A.; Kindermann, H. (2008): *Auf die Sichtweise kommt es an*. In: *IT Management*, Ausgabe Januar/Februar, S. 44-49.
- Glahn, C. von; Keuper, F. (2008): *Shared IT Services im Kontinuum der Eigen- und Fremderstellung*. In: Keuper, F.; Oecking, C. (Hrsg.): *Corporate Shared Services. Bereitstellung von Dienstleistungen im Konzern*. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler, S. 3-28.
- Grant, R. M. (1991): *The Resource-Based Theory of Competitive Advantage: Implications for Strategy Formulation*. In: *California Management Review*, Ausgabe 33/3, S. 114-135.
- Grässle, P.; Baumann, H.; Baumann, P. (2004): *UML 2.0 projektorientiert*. 3. Auflage. Bonn: Galileo Press.

- Greif, B. (2009): *Deutsche Telekom startet Entwicklerportal "Developer Garden" - Software*. Online verfügbar unter [http://www.zdnet.de/news/wirtschaft\\_investition\\_software\\_deutsche\\_telekom\\_startet\\_entwicklerportal\\_\\_developer\\_garden\\_story-39001022-41004086-1.htm](http://www.zdnet.de/news/wirtschaft_investition_software_deutsche_telekom_startet_entwicklerportal__developer_garden_story-39001022-41004086-1.htm), zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Gremler, D. D.; Bitner, M. J.; Evans, K. R. (1994): *The internal service encounter*. In: International Journal of Service Industry Management, Ausgabe 5/2, S. 34-56.
- Grönroos, C. (1981): *Internal marketing - an integral part of marketing theory*. In: Donnelly, J. H.; George, W. (Hrsg.): Marketing of Services. Chicago: American Marketing Association, S. 236-238.
- Grönroos, C. (1990): *Service Management and Marketing*. West Sussex: Wiley.
- Grönroos, C. (2007): *Service Management and Marketing*. 3. Auflage. West Sussex: Wiley.
- Gutsche, J.; Pieper, M. (2007): *Customer Relationship Management bei der Deutsche Telekom AG*. In: Bayón, T.; Ahlbach, H.; Bauer, H. H. (Hrsg.): Vielfalt und Einheit in der Marketingwissenschaft. Ein Spannungsverhältnis ; Hans H. Bauer zum 60. Geburtstag. 1. Auflage. Wiesbaden: Gabler, S. 187-214.
- Hafner, M.; Winter, R. (2005): *Vorgehensmodell für das Management der unternehmensweiten Applikationsarchitektur*. In: Ferstl, O. K.; Sinz, E. J.; Eckert, S. (Hrsg.): Wirtschaftsinformatik 2005. eEconomy, eGovernment, eSociety. Heidelberg: Physica-Verlag, S. 627-646.
- Hahner, C. (2000): *Bewertung von Innovationsideen mit Hilfe von Lebenszyklusaufwand. Ausgleich technischer, ökonomischer und marktlicher Interessen bei der Auswahl von Produktinnovationen in der deutschen Automobilbranche*. Stuttgart: Universität Stuttgart.
- Hammer, M.; Champy, J. (1993): *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. New York: Harper Business.
- Handelsblatt (2009): *Hamid Akhavan: "Unser wichtigstes Ziel ist zunächst, unsere Kunden zu halten"*. Online verfügbar unter [http://www.wiso-net.de/webcgi?START=A60&DOKV\\_DB=HB&DOKV\\_NO=110903592&DOKV\\_HS=0&PP=1](http://www.wiso-net.de/webcgi?START=A60&DOKV_DB=HB&DOKV_NO=110903592&DOKV_HS=0&PP=1), zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Haslauer, A. (2009): *Mode: Lange Schlangen*. Online verfügbar unter [http://www.focus.de/finanzen/boerse/mode-lange-schlangen\\_aid\\_363668.html](http://www.focus.de/finanzen/boerse/mode-lange-schlangen_aid_363668.html), zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Heindl, H. (1999): *Benchmarking – Best Practices*. Arbeitspapiere des Fachbereichs Wirtschaftswissenschaft. Wuppertal: Bergische Universität – Gesamthochschule.
- Helfat, C. E.; Finkelstein, S.; Mitchell, W.; Peteraf, M. A.; Singh, H. (2007): *Dynamic capabilities. Understanding strategic change in organizations*. Malden, Mass.: Blackwell.
- Helfferich, C. (2009): *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.



- Henkel, S.; Schick, A. (2004): *Steuerungsinstrumente für die IT-Weiterentwicklung - IT-Masterpläne erstellen*. In: IT Management, Ausgabe 10/3, S. 30-59.
- Hensel, M.; Wirsam, J. (2008): *Diffusion von Innovationen. Das Beispiel Voice over IP*. 1. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- Hentschel, B. (1992): *Dienstleistungsqualität aus Kundensicht. Vom merkmals- zum ereignisorientierten Ansatz*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Hermes, H.-J.; Schwarz, G. (2005): *Outsourcing. Chancen und Risiken, Erfolgsfaktoren, rechtssichere Umsetzung*. Freiburg im Breisgau: Haufe.
- Herr, C. (2007): *Nicht-lineare Wirkungsbeziehungen von Erfolgsfaktoren der Unternehmensgründung*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Herrmann, T.; Kleinbeck, U.; Krcmar, H. (Hrsg.) (2005): *Konzepte für das Service Engineering. Modularisierung, Prozessgestaltung und Produktivitätsmanagement*. Heidelberg: Physica-Verlag Heidelberg.
- Heutschi, R.; Legner, C.; Österle, H. (2006): *Serviceorientierte Architekturen. Vom Konzept zum Einsatz in der Praxis*. In: Integration, Informationslogistik und Architektur. Proceedings der DW2006. Bonn: Köllen-Verlag, S. 361-382.
- Hilke, W. (1989): *Grundprobleme und Entwicklungstendenzen des Dienstleistungs-Marketing*. In: Hilke, W. (Hrsg.): *Dienstleistungs-Marketing*. Wiesbaden: Gabler, S. 5-44.
- Homburg, C.; Schäfer, H.; Schneider, J. (2008): *Sales Excellence. Vertriebsmanagement mit System*. 5. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- Hübner, L. (2010): *Service-Externalisierung und Risiko*. Interview mit Lothar Hübner, Fiducia IT AG, am 16.04.2010 in Karlsruhe.
- Hudetz, W.; Friedewald, M. (2001): *Technische Produktdokumentation im Maschinen- und Anlagenbau: Eine Bestandsaufnahme*. Karlsruhe: Fraunhofer-Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung.
- Hungenberg, H.; Wulf, T. (2006): *Grundlagen der Unternehmensführung*. 2. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Hungenberg, H.; Wulf, T. (2007): *Grundlagen der Unternehmensführung*. 3. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Imboden, C. (1983): *Ein entscheidbezogenes Risikohandhabungsverfahren*. Bern: Haupt Verlag.
- Incore Bank AG (2010): *Insourcing*. Online verfügbar unter <http://www.incorebank.ch/>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.

- John, A. (2009): *Kundenindividuelle technische Information - Service-Externalisierung bei Siemens IA & DT*. Studienarbeit. Nürnberg: Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II.
- Johnston, R. (2008): *Internal service - barriers, flows and assessment*. In: International Journal of Service Industry Management, Ausgabe 19/2, S. 210-231.
- Juhl, D. (2005): *Technische Dokumentation. Praktische Anleitungen und Beispiele*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Jung, R. (2006): *Architekturen zur Datenintegration. Gestaltungsempfehlungen auf der Basis fachkonzeptueller Anforderungen*. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag/GWV-Fachverlage GmbH Wiesbaden.
- Kagelmann, U. (2001): *Shared Services als alternative Organisationsform: Am Beispiel der Finanzfunktion im multinationalen Konzern*. 1. Aufl. Wiesbaden: Gabler.
- Kagelmann, Uwe (2006): *Shared Services als alternative Organisationsform. Am Beispiel der Finanzfunktion im multinationalen Konzern*. Univ., Diss. u.d.T.: Kagelmann, Uwe: *Shared Services als organisatorische Gestaltungsalternative für Supportprozesse*—Rostock, 2000. 2. Nachdr. Januar 2006. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Kaib, B. (2008): *Outsourcing in Banken. Mit zahlreichen aktuellen Beispielen*. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- Kammerloch, N. (2007): *Strategisches Outsourcing von Logistikdienstleistungen - Erfolgswirkung, Erfolgsfaktoren*. München: GRIN Verlag.
- Kaplan, R. S.; Norton, D. P. (1998): *Balanced Scorecard: Strategien erfolgreich umsetzen*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.
- Karten, N. (1997): *How to establish Service Level Agreements*. Randolph: Karten Associates.
- Keen, P. G. W. (1997): *The process edge: Creating value where it counts*. Boston: Harvard Business School Press.
- Keller, G.; Nüttgens, M.; Scheer, A.-W. (1992): *Semantische Prozessmodellierung auf der Grundlage Ereignisgesteuerter Prozessketten (EPK)*. Heft 89. Saarbrücken: Institut für Wirtschaftsinformatik.
- Kerst, C. (1996): *Technische Dokumentation: Technikvermittlung zwischen Hersteller und Anwender*. Stuttgart: Akademie für Technikfolgenabschätzung in Baden-Württemberg.
- Kessler, H.; Winkelhofer, G. (2004): *Projektmanagement. Leitfaden zur Steuerung und Führung von Projekten*. 4. Auflage. Heidelberg: Springer.
- Keuper, F.; Oecking, C. (Hrsg.) (2008): *Corporate Shared Services. Bereitstellung von Dienstleistungen im Konzern*. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler.

- Kindermann, K. (2010): *Identifikation und Potenzialbeurteilung potenzieller Business Services zur Service Externalisierung*. Diplomarbeit. Nürnberg: Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II.
- Kleinaltenkamp, M. (1997): *Integrativität als Kern einer umfassenden Leistungslehre*. In: Backhaus, K.; Günter, B.; Kleinaltenkamp, M.; Plinke, W.; Raffée, H. (Hrsg.): *Marktleistung und Wettbewerb: Strategische und operative Perspektiven der marktorientierten Leistungsgestaltung*. Wiesbaden: Gabler, S. 83-115.
- Klinski, S. von; Haller, S. (2005): *Die unsichtbare Hand im Unternehmen: Mit serviceorientierten Unternehmensstrukturen die Performance steigern und wettbewerbsfähig bleiben*. Wiesbaden: Gabler.
- Kohlborn, T.; Korthaus, A.; Chan, T.; Rosemann, M. (2009): *Identification and Analysis of Business and Software Services - A Consolidated Approach*. In: *IEEE Transactions on Services Computing*, Ausgabe 2/1, S. 1-15.
- Köhler, P. T. (2007): *ITIL: Das IT-Service-Management Framework*. Heidelberg: Springer.
- Körber, P. (2008): *Virtuelle Produktfotografie - Change-Management-Konzept zur Service-Externalisierung virtueller Prototypen*. Diplomarbeit. Nürnberg: Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II.
- Kohne, J. (2007): *Service-Orientierung und Portalsysteme: Grundlagen, Ziele, Implementierung*. Saarbrücken: VDM Müller.
- Kollmann, T. (1998): *Akzeptanz innovativer Nutzungsgüter und -systeme. Konsequenzen für die Einführung von Telekommunikations- und Multimediasystemen*. Wiesbaden: Gabler.
- Kothes (2010): *Technische Dokumentation - Kothes!*. Online verfügbar unter [http://www.kothes.de/public\\_de/Startseite\\_pag\\_20040204T132548437.aspx](http://www.kothes.de/public_de/Startseite_pag_20040204T132548437.aspx), zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Kotler, P.; Keller, K. L.; Bliemel, F. (2008): *Marketing-Management. Strategien für wertschöpfendes Handeln*. 12. Auflage. München: Pearson Studium.
- Krafzig, D.; Banke, K.; Slama, D. (2005): *Enterprise SOA: Service-Oriented Architecture Best Practices*. Upper Saddle River: Pearson Education, Inc.
- Krassowka, C. (2010): Experteninterview zu Developer Garden. Interview mit Christian Krassowka, Deutsche Telekom AG; am 07.09.2010 in Nürnberg. Telefonisches Interview.
- Krcmar, H. (1990): *Bedeutung und Ziele von Informationssystem-Architekturen*. In: *Wirtschaftsinformatik*, Ausgabe 32/5, S. 395-402.
- Krcmar, H. (2005): *Informationsmanagement*. 4. Auflage. Berlin: Springer.
- Krummenerl, M. (2005): *Erfolgsfaktoren im Dialogmarketing. Eine empirische Analyse unter Berücksichtigung von B-to-B- und B-to-C-Unternehmen*. Wiesbaden: Gabler.

- Kuhlin, B.; Thielmann, H. (2005): *The Practical Real-Time Enterprise. Facts and Perspectives*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Kulpa, M. K.; Johnson, K. A. (2003): *Interpreting the CMMI. A Process Improvement Approach*. Boca Raton: Auerbach.
- Lambrecht, M.; Späth, N. (2009): *Von kühl zu cool*. Online verfügbar unter <http://www.lexisnexis.com/de/business/docview/getDocForCuiReq?perma=true&oc=00240&ni=7X49-WCG0-Y947-Y018&csi=273625&secondRedirectIndicator=true>, zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Lay, G.; Bollhöfer, E.; Lerch, C.; Schröter, M. (2009): *Organisationsentwicklung beim strategischen Wandel vom Produzenten zum globalen Anbieter von Problemlösungen*. In: Zink, K. J. (Hrsg.): *Personal- und Organisationsentwicklung bei der Internationalisierung von industriellen Dienstleistungen*. Heidelberg, Neckar: Physica-Verlag, S. 43-78.
- Lembke, J. (2007): *Das neue Lebensgefühl. Statt Kleider von der Stange präsentieren die Hersteller in eigenen Läden ihre Erlebniswelten*. In: *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, Ausgabe vom 29.01.2007, S. 21.
- Leymann, F.; Mietzner, R. (2008): *Neue Geschäftsmodelle durch SOA*. In: Beinbauer, W.; Herr, M.; Schmidt, A. (Hrsg.): *SOA für agile Unternehmen*. Düsseldorf: Symposium, S. 71-96.
- Löffler, C. (2009a): *Akzeptanz- und Change-Management-Konzept für die Einführung von IT-Systemen*. In: *ERP-Management*, Ausgabe 12/2009. S. 29-30.
- Löffler, C. (2009b): *Externalization of Virtual Prototypes as an E-Commerce Service in the Fashion Industry*. In: Kommers, P.; Isaias, P.; Chen, N-S. (Hrsg.): *Proceedings of the IADIS International Conference - E-Commerce 2009*, Algave. IADIS Press. P. 210-215.
- Loos, P. (2008): *Grundzüge der BWL – Entscheidung und Information*. Saarbrücken: Lehrstuhl für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, insbesondere Wirtschaftsinformatik der Universität des Saarlandes.
- Lovelock, C. H. (1996): *Services Marketing*. Upper Saddle River: Prentice-Hall.
- Maleyeff, J. (2006): *Exploration of internal service systems using lean principles*. In: *Management Decision*, Ausgabe 44/5, S. 674-689.
- Martin, W. (2008): *SOA basierendes Geschäftsprozessmanagement*. Online verfügbar unter [http://www.wolfgang-martin-team.net/BI-BPM-SOA\\_dt.php](http://www.wolfgang-martin-team.net/BI-BPM-SOA_dt.php), zuletzt geprüft am 10.02.2010.
- Masak, D. (2007): *SOA? Serviceorientierung in Business und Software*. Berlin: Springer.
- Mayring, P. (2008): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 10. Auflage. Weinheim: Beltz.

- Meffert, H.; Backhaus, K.; Becker, J. (2002): *Von der Absatzlehre zur Marketing Wissenschaft - Was hat die Marktorientierung gebracht?* Arbeitspapier. Herausgegeben von Wissenschaftliche Gesellschaft für Marketing und Unternehmensführung e. V..
- Megna, M. (2009): *Eying Amazon, Wal-Mart Expands E-Commerce*. Online verfügbar unter <http://www.internetnews.com/ec-news/article.php/3837186>, zuletzt geprüft am 01.06.2010.
- Mell, P.; Grance, T. (2009): *The NIST Definition of Cloud Computing*. Herausgegeben von Information Technology Laboratory National Institute of Standards and Technology. Online verfügbar unter <http://csrc.nist.gov/groups/SNS/cloud-computing/cloud-def-v15.doc>, zuletzt geprüft am 18.11.2010.
- Melzer, I. (2007): *Service-orientierte Architekturen mit Web Services. Konzepte - Standards - Praxis*. 2. Auflage. München: Elsevier.
- Mertens, P. (2006): *Operative Systeme in der Industrie*. 15. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- Mertens, P.; Bodendorf, F.; König, W.; Picot, A.; Schumann, M.; Hess, T. (2005): *Grundzüge der Wirtschaftsinformatik*. 9. Auflage. Heidelberg: Springer.
- Meyer, A. (1990): *Dienstleistungs-Marketing*. In: Meyer, P. W.; Meyer, A. (Hrsg.): *Marketing-Systeme*. Stuttgart: Kohlhammer .
- Mikus, B. (2001): *Risiken und Risikomanagement - ein Überblick*. In: Götze, U.; Henselmann, K.; Mikus, B. (Hrsg.): *Risikomanagement*. Heidelberg: Physica-Verlag, S. 3-28.
- Mütze, S. (1999): *Servicekultur*. In: Luczak, H. (Hrsg.): *Servicemanagement mit System. Erfolgreiche Methoden für die Investitionsgüterindustrie*. Berlin: Springer, S. 45-61.
- NetSkill AG (2010): *Software as a Service (SaaS, Cloud Computing, on Demand Software, Hosted Services, Mietsoftware)*. NetSkill AG. Online verfügbar unter <http://www.competence-site.de/software-as-a-service-saas>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.
- Newcomer, E.; Lomow, G. (2005): *Understanding SOA with Web services*. Upper Saddle River: Addison-Wesley.
- Niemann, K. D. (2005): *Von der Unternehmensarchitektur zur IT-Governance. Bausteine für ein wirksames IT-Management*. 1. Auflage. Wiesbaden: Vieweg.
- o. V. (2009): *The Semantic Web Will Transform Information Management*. In: Trends Magazine, Ausgabe 70, S. 26–30.
- OASIS (2007): *Web Services Business Process Execution Language (WSBPEL) TC*. Online verfügbar unter [http://www.oasis-open.org/committees/tc\\_home.php?wg\\_abbrev=wsbpel](http://www.oasis-open.org/committees/tc_home.php?wg_abbrev=wsbpel), zuletzt geprüft am 21.11.2010.
- Oliver W. (2010): *Insourcing*. Online verfügbar unter <http://www.oliverwyman.com/ow/index.html>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.

OMG (2004): *Object Management Group BPMN Specification 1.0 Release 2004*. Online verfügbar unter [http://www.bpmn.org/Documents/BPMN\\_V1-0\\_May\\_3\\_2004.pdf](http://www.bpmn.org/Documents/BPMN_V1-0_May_3_2004.pdf), zuletzt geprüft am 20.11.2010

OMG (2005): *Object Management Group Unified Modeling Language. Release 2005*. Online verfügbar unter <http://www.omg.org/spec/UML/2.0/Infrastructure/PDF/>, zuletzt geprüft am 21.11.2010.

Ortmann, G.; Zimmer, M. (1996): *Strategisches Management, strukturationstheoretisch betrachtet*. In: Hinterhuber, H. H.; Al-Ani, A.; Handlbauer, G. (Hrsg.): *Das neue strategische Management*, Wiesbaden, 1996, S. 87-114.

Österle, H.; Winter, R. (2003): *Business Engineering*. In: Österle, H.; Winter, R. (Hrsg.): *Business Engineering. Auf dem Weg zum Unternehmen des Informationszeitalters*. 2. Auflage. Berlin: Springer, S. 3-20.

Oswald, H. (1997): *Was heißt qualitativ Forschen? Eine Einführung in Zugänge und Verfahren*. In: Frieberthäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.): *Handbuch Qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft*. Weinheim: Juventa Verlag, S. 71-97.

Overhage, S. (2002): *Die Spezifikation - kritischer Erfolgsfaktor der Komponentenorientierung*. In: Turowski, K. (Hrsg.): *Tagungsband des 4. Workshops Komponentenorientierte betriebliche Anwendungssysteme (WKBA 4)*. Augsburg: Universität Augsburg, S. 1-18.

Pahmeier, H. (2006): *ISO/IEC 20000 (ITIL) - BIP 0015 Assessment-Tool*. Herausgegeben von IT Service Management Forum Deutschland e.V.

Pahmeier, H. (2010): *Prozessorientierte Definition von Business Services*. Interview mit Heinz Pahmeier, Siemens AG; am 29.03.2010 in Nürnberg.

Penrose, E. (1959): *The Theory of Growth of the Firm*. New York, NY: Oxford University Press.

Pepels, W. (2006): *Produkt- und Preismanagement im Firmenkundengeschäft*. München: Oldenbourg.

Pérez, N. M. (2008): *Service Center Organisation: Neue Formen der Steuerung von internen Dienstleistungseinheiten unter besonderer Berücksichtigung von Shared Services*. Wiesbaden: Gabler.

Pfaffmann, E. (2000): *Knowledge-Maturity of Products, Modularity, and the Vertical Boundaries of the Firm*. In: Foss, N. J.; Mahnke, V. (Hrsg.): *Governance, Competence, and Entrepreneurship. Advances in Economic Strategy Research*. Oxford: Oxford University Press, S. 250-275.

Philipp, F. (1967): *Risiko und Risikopolitik*. Stuttgart: Poeschel.

- Piazolo, M. (2007): *Statistik für Wirtschaftswissenschaftler. Daten sinnvoll aufbereiten, analysieren und interpretieren*. Karlsruhe: VVV Verlag.
- Picot, A. (1991): *Ein neuer Ansatz zur Gestaltung der Leistungstiefe*. In: Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung, Ausgabe 43/4, S. 336-357.
- Picot, A.; Reichwald, R.; Wigand, R. T. (2003): *Die grenzenlose Unternehmung: Information, Organisation und Management ; Lehrbuch zur Unternehmensführung im Informationszeitalter*. 5. Auflage. Wiesbaden: Gabler.
- Piller, F. (2000): *Mass Customization: Ein wettbewerbsstrategisches Konzept im Informationszeitalter*. Wiesbaden: Gabler.
- Pitimaneeyakul, U.; LaBat, K. L.; DeLong, M. R. (2004): *Knitwear product development process: A case study*. In: Clothing and Textiles Research Journal, Ausgabe 22/3, S. 113-121.
- Pörner, R. (2002): *Die Net Economy - Besonderheiten und strategische Erfolgsfaktoren*. In: Manschwetus, U.; Rumler, A. (Hrsg.): *Strategisches Internetmarketing. Entwicklungen in der Net-Economy*. 1. Auflage. Wiesbaden: Gabler, S. 29-50.
- Prahalad, C. K.; Hamel, G. (1990): *The Core Competence of the Corporation*. In: Harvard Business Review, Ausgabe 68/3, S. 79-91.
- Regniet, S. (2004): *Einlagern statt auslagern: die «Informatik AG» als Inhouse-Firma*. In: io new management, Ausgabe 9. Online verfügbar unter [http://www.active-sourcing.com/pdf\\_files/Pub\\_2004-08\\_IO\\_Insourcing\\_Die\\_Informatik\\_AG.pdf](http://www.active-sourcing.com/pdf_files/Pub_2004-08_IO_Insourcing_Die_Informatik_AG.pdf), zuletzt geprüft am 14.10.2010.
- Reichwald, R. (1978): *Zur Notwendigkeit der Akzeptanzforschung bei der Entwicklung neuer Systeme der Bürotechnik*. München: Hochschule der Bundeswehr.
- Reinheimer, S. (2009): *Voraussetzungen und Implikationen des My Documentation Managers*. Interview mit Stefan Reinheimer, BIK GmbH; am 31.08.2009, Kersbacher Weg 6, 90482 Nürnberg.
- Reiß, M. (1997): *Change-Management. Programme, Projekte und Prozesse*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Richter, M. (1994): *Organisationsentwicklung*. Basel: Haupt.
- Riemer, K.; Ahlemann, F. (2001): *Application Service Providing - Erfahrungsbericht aus Sicht eines Providers*. In: Buhl, H. U. (Hrsg.): *Information age economy*. Heidelberg: Physica-Verl., S. 744-756.
- Ringle, C. M (2004): *Gütemaße für den Partial Least Squares-Ansatz zur Bestimmung von Kausalmodellen*. Arbeitspapier Nr. 16. Hamburg: Universität Hamburg.

- Sanchez, R.; Mahoney, J. T. (1996): *Modularity, flexibility, and knowledge management in product and organization design*. In: Strategic Management Journal, Ausgabe 17/Winter Special Issue, S. 63-76.
- SAP/accnture (2009): BPM-Technologie im systematischen Überblick: Ein Leitfaden zur Anwendung von Business Process Management. Whitepaper. New York: Evolved Technologist.
- Schäfer, K. (2006): *Branchenimages als Determinanten der Markenprofilierung*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Schauer, J. (2005): *Full-Service Business Service Management Provider*. In: DM Review, Ausgabe 15/10, S. 30-32.
- Scheer, A.-W. (2001): *ARIS - Modellierungsmethoden, Metamodelle, Anwendungen*. 4. Auflage. Berlin: Springer.
- Scheer, A.-W.; Gabriele, O.; Klein, R. (2006): *Modellbasiertes Dienstleistungsmanagement*. In: Bullinger, H.-J.; Scheer, A.-W. (Hrsg.): *Service engineering. Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen*. 2. Auflage. Berlin: Springer, S. 19-51.
- Schelle, H. (2000): *Nutzwertanalyse*. München: Universität der Bundeswehr; Fakultät für Informatik,.
- Schemm, J. W.; Heutschi, R.; Vogel, T.; Wende, K.; Legner, C. (2006): *Serviceorientierte Architekturen: Einordnung im Business Engineering*. St. Gallen: Universität St. Gallen - Hochschule für Wirtschafts-, Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG). Online verfügbar unter <http://www.alexandria.unisg.ch/export/DL/67198.pdf>, zuletzt geprüft am 20.11.2010.
- Schicker, G.; Reinheimer, S. (2007): *Strategic Process Alignment: Wie Prozesse die Strategie umsetzen*. Arbeitspapier 01/2007. Nürnberg: Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II.
- Schlicker, M.; Blinn, N.; Nüttgens, M. (2010): Modellierung hybrider Wertschöpfung - Grundlagen und Fallbeispiel im Kontext technischer Kundendienstleistungen. In: Thomas, O.; Nüttgens, M. (Hrsg.): *Diskussionsbeiträge des 2. Workshops Dienstleistungsmodellierung (DLM 2010)*, S. 19-43.
- Schobert, A. (2004): *Netzwerkbasierte E-Services als Instrument zur Kundenbindung*. Frankfurt am Main, Peter Lang Verlag.
- Schumacher, J. (2005): *Outsourcing von CRM-Prozessen. Voraussetzungen, Chancen, innovative Einsatzmöglichkeiten im elektronischen B2B-Markt*. 1. Auflage. Wiesbaden: Dt.-Univ.-Verl.
- Schwab-Matkovits, I.; Schwab, F. (2004): *Lehrbuch Projektmanagement*. Wien: Manz Verlag.



- Schwickert, A. C.; Fischer, K. (1996): *Der Geschäftsprozeß als formaler Prozeß - Definition, Eigenschaften und Arten*. Arbeitspapiere WI, Nr. 4/1996. Mainz: Lehrstuhl für Allg. BWL und Wirtschaftsinformatik.
- Sekaran, U. (2003): *Research Methods For Business – A Skill Bulding Approach*. New York: Wiley.
- Shah, B. (1998): *Shared Services: Is it for you?* In: *Industrial Management*, Ausgabe 40/5, S. 4-9.
- Shostack, G. L. (1987): *Service Positioning through Structural Change*. In: *The Journal of Marketing*, Ausgabe 51/1, S. 34–43.
- Siebert, G.; Kempf, S. (1998): *Benchmarking. Leitfaden für die Praxis*. München: Hanser.
- Siemens AG (2008): *Multimedia Documentation: Kompaktregelwerk - Nachschlagewerk (Stand 2008/06)*.
- Smith, H.; Fingar, P. (2003): *Business process management. The third wave*. Tampa, Fla.: Meghan-Kiffer-Press.
- Spangler, T. (2005): *Business Service Management*. In: *Baseline*, Ausgabe 42, S. 82-82.
- Stadlbauer, F. (2007): *Zwischenbetriebliche Anwendungsintegration. IT-Management in Unternehmensnetzwerken*. 1. Auflage. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag.
- Staud, J. L. (2006): *Geschäftsprozessanalyse. Ereignisgesteuerte Prozessketten und objekt-orientierte Geschäftsprozessmodellierung für Betriebswirtschaftliche Standardsoftware*. 3. Auflage. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Stauss, B. (1995): *Internal services: classification and quality management*. In: *International Journal of Service Industry Management*, Ausgabe 6/2, S. 62-78.
- Strahringer, S. (2005): *Business Engineering*. Heidelberg: dpunkt-Verlag.
- Sturm, D. (2009): *Services im Gleichgewicht*. In: *InformationWeek*, Ausgabe 4, S. 20–22.
- Teece, D. J.; Pisano, G.; Shuen, A. (1997): *Dynamic Capabilities and Strategic Management*. In: *Strategic Management Journal*, Ausgabe 18/7, S. 509–533.
- Thomas, O.; Scheer, A.-W. (2003): *Referenzmodell-basiertes (Reverse-)Customizing von Dienstleistungsinformationssystemen*. Heft 173. Saarbrücken: Institut für Wirtschaftsinformatik.
- Universität Karlsruhe (2000): *Marktpotenzialanalyse*. Online verfügbar unter [http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nmarktpotenzialanalyse\\_b.html](http://imihome.imi.uni-karlsruhe.de/nmarktpotenzialanalyse_b.html), zuletzt geprüft am 25.03.2010.
- Vahrenkamp, R.; Siepermann, C. (2005): *Logistik. Management und Strategien*. 5. Auflage. München: Oldenbourg.

- Vandermerwe, S.; Douglas, G. (1989): *Making Internal Services Market Driven*. In: Business Horizons, Ausgabe 32/6, S. 83–89.
- Vedder, H. (2006): *Business Process Outsourcing - Eine branchenspezifische Betrachtung im Bankenwesen*. München: GRIN Verlag.
- Verizon (2010): *Open Network: Internet Services | Verizon Wireless*. Online verfügbar unter <http://opennetwork.verizonwireless.com/>, zuletzt geprüft am 25.10.2010.
- Vogel Business Media 2010: *Outsourcing in der Elektronikfertigung Management*. Vogel Business Media GmbH & Co. KG. Online verfügbar unter <http://www.elektronikpraxis.vogel.de/fachwissen/whitepaper/downloads/475>, zuletzt geprüft am 14.10.2010.
- Wainwright, P. (2010): *WalMart Offers Retailing as a Service - The Connected Web*. Online verfügbar unter [http://www.ebizq.net/blogs/connectedweb/2009/09/walmart\\_offers\\_retailing\\_as\\_a.php](http://www.ebizq.net/blogs/connectedweb/2009/09/walmart_offers_retailing_as_a.php), zuletzt geprüft am 01.06.2010.
- Welge, M. K.; Holtbrügge, D. (2006): *Internationales Management. Theorien Funktionen Fallstudien*. 4. Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Wernerfelt, B. (1984): *A Resource-based View on the Firm*. In: Strategic Management Journal, Ausgabe 5/2, S. 171-180.
- Weske, M. (2007): *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Heidelberg: Springer.
- Westerhoff, T. (2008): *Corporate Shared Services. Das Geschäftsmodell aus strategischer Unternehmenssicht*. In: Keuper, F.; Oecking, C. (Hrsg.): *Corporate Shared Services. Bereitstellung von Dienstleistungen im Konzern*. 2. Auflage. Wiesbaden: Gabler, S. 55–73.
- Wilde, T.; Hess, T. (2006): *Methodenspektrum der Wirtschaftsinformatik: Überblick und Portfoliobildung*. Arbeitsbericht 2/2006. München: Institut für Wirtschaftsinformatik und Neue Medien der Ludwig-Maximilians-Universität München.
- Williamson, O. E. (1975): *Markets and hierarchies: Analysis and antitrust implications. A study in the economics of internal organization*. New York, NY: Free Press.
- Williamson, O. E. (1985): *The economic institutions of capitalism. Firms, markets, relational contracting*. New York, NY: Free Pr. [u.a.].
- Williamson, O. E. (1991): *Comparative Economic Organization: The Analysis of Discrete Structural Alternatives*. In: Administrative Science Quarterly, Ausgabe 36/2, S. 269-296.
- Wißkirchen, F. (2001): *Das Shared Service Center Konzept – alter Wein in neuen Schläuchen?* München: KPMG Consulting AG.
- Witt, F. J. (1985): *Marketing für innerbetriebliche Leistungen*. In: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, Ausgabe 37/2, S. 162-175.

- Witt, F. J. (1988): *Die Typologisierung unternehmensinterner Leistungen*. In: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Ausgabe 58/7, S. 660-682.
- Wurz, A.; Ziegenspeck, S. (2005): *Möglichkeiten und Grenzen der Evaluation forstlicher Förderung mittels Kosten-Nutzen-Analyse am Beispiel von Aufforstungsprogrammen*. Freiburg: Albert-Ludwigs-Universität.
- Wüstner, K. (2006): *Psychologische Auswirkungen von Outsourcing*. In: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e. V. (Hrsg.): *Innovationen für Arbeit und Organisation*. Dortmund: GfA-Press, S. 399-403.
- Wyld, D. C. (2010): *Cloud Computing Around the World*. In: *MultiLingual Computing*, Ausgabe 21/1, S. 44–48.
- Zagel, C. (2008): *Virtuelle Produktfotografie – Fallstudie in der Sportartikelindustrie mit Schwerpunkt auf Bekleidung*. Studienarbeit. Nürnberg: Universität Erlangen-Nürnberg, Lehrstuhl Wirtschaftsinformatik II.
- Zangemeister, C. (1976): *Nutzwertanalyse in der Systemtechnik: Eine Methodik zur multidimensionalen Bewertung u. Auswahl von Projektalternativen*. 4. Auflage. München: Wittemann.
- Zarnekow, R.; Brenner, W.; Hochstein, A. (2005): *Serviceorientiertes IT-Management. ITIL-Best-Practices und -Fallstudien*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Zhu, F. X.; Wymer, W.; Chen, I. (2002): *IT-based services and service quality in consumer banking*. In: *International Journal of Service Industry Management*, Ausgabe 13/1, S. 69-90.

# Anhang

## A.1 Servicesteckbrief

### Servicesteckbrief

Allgemeine Daten	
Autor:	Datum:
Service name:	
Service Owner:	
Serviceanbieter (Abteilung):	

Teil I: Beschreibung des Service	
Servicezweck:	
Serviceziel:	
Weitere Beschreibungen:	
Anfangsaktivität:	
Endaktivität(en):	

Prozesse innerhalb des Service:	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
Summe der Prozesse:	

In den Prozessen eingebundene Mitarbeiter:	Enthalten in den Prozessen Nr.:				

In die Prozesse eingebundene Anwendungssysteme:	Eingebunden in die Prozesse Nr.:				

Anzahl der Systeme:

Service-Input:	Lieferant(en):
1	
2	
3	
4	
5	

Service Output:	Servicekunde(n):
1	
2	
3	
4	
5	

**Teil II: Bewertung des Risikos**

**Service-Risiko Nr. 1**

**Erkennungskriterium (tritt ein wenn):**

**Service-Risiko Nr. 2 (falls mehrere)**

**Erkennungskriterium (tritt ein wenn):**

<b>Serviceisiko Nr. 3 (falls mehrere)</b>
<b>Erkennungskriterium (tritt ein wenn):</b>

Risikoeinstufung des Service insgesamt (entsprechende Checkbox ankreuzen):

Stufe 1 <input type="checkbox"/>	Stufe 2 <input type="checkbox"/>	Stufe 3 <input type="checkbox"/>	Stufe 4 <input type="checkbox"/>
Auftretende Fehler/Probleme sind für die Fortführung der Geschäftstätigkeit irrelevant.	Auftretende Fehler/Probleme können zeitnah und mit geringem Aufwand repariert werden.	Auftretende Fehler/Probleme können nur langsam und mit größerem Aufwand repariert werden.	Auftretende Fehler/Probleme wirken sich katastrophal auf die Geschäftstätigkeit aus.

### Teil III: Bewertung der Imitierbarkeit

Wie hoch schätzen Sie die Imitierbarkeit des Business Service durch andere Unternehmen ein?

*(Berücksichtigen Sie hierzu bitte Ihre Angaben zu den Bestandteilen des Business Service (Prozesse, Organisationseinheiten und Anwendungssysteme).)*

<input type="checkbox"/> gering	<input type="checkbox"/> mittel	<input type="checkbox"/> hoch
------------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

### Teil IV: Bewertung der Service Excellence

Reifegrad 0 <input type="checkbox"/>	Reifegrad 1 <input type="checkbox"/>	Reifegrad 2 <input type="checkbox"/>	Reifegrad 3 <input type="checkbox"/>
Kriterien des Reifegrad 1 wurden nicht erfüllt	Alle Kriterien für Reifegrad 1 sind erfüllt. Der Service ist identifiziert.	Alle Kriterien für Reifegrad 2 sind erfüllt. Der Service ist kontrollierbar.	Alle Kriterien für Reifegrad 3 sind erfüllt. Der Service wird auf Einhaltung der Qualitätskriterien überwacht.

### Teil V: Bewertung des erweiterten Marktpotenzials

#### 1. Wie viel trägt Ihr angebotener Business Service Ihrer Meinung nach zur Wertschöpfung des Unternehmens bei?

(Bitte stufen Sie ihn entsprechend in eine der drei folgenden Kategorien ein.)

- a) Der Service passt sehr gut zum bereits bestehenden Service-Portfolio und könnte unmittelbar zur Geschäftstätigkeit unseres Unternehmens beitragen und uns von den Wettbewerbern abheben.
- b) Der Service treibt die Effektivität unseres Unternehmens und beeinflusst maßgeblich die Services, die die Geschäftstätigkeit des Unternehmens bestimmen.
- c) Der Service wird ausgeführt, weil wir gesetzlich dazu verpflichtet sind, oder weil er die nötige Unterstützung für unsere täglichen Routinen liefert.

#### 2. Wird mit dem Service mehr Wert generiert als die Kapitalnutzung kostet?

(Bitte nur eine Möglichkeit ankreuzen!)

- a) Ja, der Service generiert mehr an Wert, als seine Nutzung kostet.
- b) Der Service generiert in etwa genau so viel an Wert, wie seine Nutzung kostet.
- c) Nein, der Service generiert weniger Wert als seine Nutzung kostet.

#### 3a. Für wen könnte dieser Service oder auch eventuell nur Teile davon innerhalb Ihres Unternehmens noch interessant sein?

(Bitte führen Sie mögliche weitere Serviceabnehmer in Ihrem Unternehmen in Form von Einzelpersonen, Gruppen oder Abteilungen an.)

#### 3b. Für wen könnte dieser Service oder auch eventuell nur Teile davon außerhalb Ihres Unternehmens noch interessant sein?

(Bitte führen Sie mögliche weitere Serviceabnehmer außerhalb Ihres Unternehmens in Form von Lieferanten, Kunden oder Partnern an.)

3c. Anzahl potenzieller neuer Kunden insgesamt: \_\_\_\_\_

**4. Wie hoch sind die Durchschnittsausgaben eines Nachfragers für diesen Service im vergangenen Jahr gewesen?**

*(Bitte geben Sie einen konkreten Wert in € an.)*

\_\_\_\_\_

**5a. Wie groß ist demnach das klassische Marktpotenzial des betrachteten Business Service?**

Klass. Marktpotenzial =  $3c \times 4 =$  \_\_\_\_\_

**5b. Wie hoch schätzen Sie insgesamt das Marktpotenzial des Business Service ein?**

*(Berücksichtigen Sie hierbei bitte Ihre Angaben zu den Fragen 3, 4 und 5a.)*

gering

mittel

hoch

**6. Wie stellt sich der Service im Vergleich mit den aktuellen Marktpreisen dar?**

*(Bitte nur eine Möglichkeit ankreuzen!)*

- a) Der Service wird im Vergleich zu Marktpreisen günstiger erbracht.
- b) Der Service wird in etwa zu Marktpreisen erbracht.
- c) Der Service wird im Vergleich zu Marktpreisen teurer erbracht.

**7a. Ändert sich durch die Externalisierung das Serviceergebnis?**

*(Bitte kreuzen Sie nur eine der beiden Aussagen an.)*

- a) Ja, es wird ein neues Serviceergebnis generiert.
- b) Nein, das Serviceergebnis bleibt identisch.

**7b. Ändert sich durch die Externalisierung der Ressourcenbedarf?**

*(Bitte kreuzen Sie nur eine der beiden Aussagen an.)*

- a) Ja, der Ressourcenbedarf ändert sich.
- b) Nein, der Ressourcenbedarf bleibt unverändert.

**7c. Ändert sich durch die Externalisierung der Serviceprozess?**

*(Bitte kreuzen Sie nur eine der beiden Aussagen an.)*

- a) Ja, der Serviceprozess ändert sich.
- b) Nein, der Serviceprozess bleibt unverändert.



**8. Wie groß schätzen Sie den Gesamtaufwand einer Externalisierung dieses Business Service auf den ersten Blick ein?**

*(Berücksichtigen Sie hierbei bitte Ihre Angaben zu Frage 7.)*

gering

mittel

hoch

## A.2 Fragenkatalog zur CMMI-Reifegradbewertung

Reifegradbewertung für den Service: <Name des Service>

Datum: <Datum>

Reifegrad 1: Der Service ist identifiziert	Erfüllt?	Nachweis
Wurde der Service durch Anfangs- und Endaktivität abgegrenzt?		
Wurde der Input des Service definiert? (Wer liefert was?)		
Wurden die Serviceergebnisse und Servicekunden definiert?		
Wurden der strategische Servicezweck und die Serviceziele definiert?		
Wurden die Prozesse definiert, die dem Servicezweck dienen?		

Reifegrad 2: Der Service ist kontrollierbar	Erfüllt?	Nachweis
Wurden die Serviceverantwortungen zugewiesen (Service Owner)?		
Wurden die entscheidenden Erfolgsfaktoren selektiert?		
Wurden KPIs definiert mit welchen die Service Qualität gemessen wird und werden die Messungen kontinuierlich durchgeführt?		
Wurde der kontinuierliche Verbesserungsprozess implementiert?		
Wurden die für den Service benötigten materiellen und personellen Ressourcen ermittelt?		
Wurden die zur Erreichung der Serviceziele und für die Serviceanalysen erforderlichen Servicebeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen erstellt?		
Wurden die funktions- und bereichsübergreifenden Schnittstellen verbindlich beschrieben?		
Wurden die Beziehungen zu den Servicekunden und den Bereichen, die für den Serviceinput sorgen, verbindlich beschrieben?		

<b>Reifegrad 3: Der Service wird auf Einhaltung der Qualitätskriterien überwacht</b>	<b>Erfüllt?</b>	<b>Nachweis</b>
Wurden die Qualitätskriterien festgelegt?		
Wurde das Messsystem den Qualitätskriterien angepasst?		
Wurden die Werte der Qualitätskriterien ermittelt und mit Hilfe statistischer Methoden dargestellt?		
Wurden die Serviceziele und Qualitätskriterien allen Personen vertraut gemacht, die am Service beteiligt sind?		
Wurden allen im Service tätigen Personen die für sie relevanten Messergebnisse mitgeteilt?		
Gibt es ein wirksames Verfahren zur Anregung und Verwendung von Verbesserungsvorschlägen der im Service tätigen Personen?		
Wurde die Tauglichkeit aller relevanten Tätigkeiten zur Erfüllung der Qualitätskriterien überprüft und wurden die Tätigkeiten gegebenenfalls entsprechend angepasst?		
Gibt es ein wirksames Verfahren zur Verwendung der Beschwerden oder Anforderungen von Servicekunden, Lieferanten und anderen Interessengruppen für Serviceverbesserungen?		
Gibt es dem jeweiligen Risiko angepasste Verfahren zur Qualitätssicherung von Serviceänderungen und zur Überprüfung der Auswirkungen?		
Wurde der Service auf Wahrung der Geschäftskontinuität hin untersucht und entsprechend gestaltet?		

Beschreibungen der einzelnen Punkte:

Autor und Datum	Wer hat diesen Service-Steckbrief ausgefüllt und wann?
Service name	Titel oder Bezeichnung des Service
Service Owner	Wer ist der Hauptverantwortliche für diesen Service?
Serviceanbieter	Welche Abteilung bietet diesen Service an?
Servicezweck	Warum wird der Service angeboten bzw. ausgeführt? Z.B. Zweck des Problem Managements = Ursachen für Störungen lokalisieren, dokumentieren, verfolgen und Workarounds oder nachhaltige Lösungen erstellen
Serviceziel	Welches Ziel soll langfristig mithilfe dieses Service erreicht werden? Z.B. Ziel des Problem Managements = Vermeidung von Incidents, Minimierung von Incident Auswirkungen und Sicherstellung der SLA's
Anfangsaktivität	Wodurch wird der Service angestoßen? Bzw. welche Aktivität wird als erstes durchgeführt?
Endaktivität(en)	Welche Aktivität wird als letztes für den Service-Kunden durchgeführt? Bei kontinuierlichen oder zyklischen Services, betrachten Sie bitte jeweils das Ende eines Zyklus (z.B. Kunde wird über die Beseitigung der Störfälle informiert). Bei komplexen Services kann es auch mehrere verschiedene Endaktivitäten geben.
Prozesse innerhalb des Service	Auflistung der innerhalb des Service ablaufenden Prozesse; Wertschöpfende Prozesse (im Vgl. zu unterstützenden Prozessen) bitte <b>fett</b> darstellen.
Anzahl der eingebundenen Mitarbeiter	Gruppen von Mitarbeitern, die innerhalb eines Prozesses die gleiche Verhaltensweise aufzeigen (z.B. Antragsteller und Genehmiger).
Eingebundene Anwendungssysteme	Bitte geben Sie an, welche EDV-Systeme in die aufgeführten Prozesse eingebunden sind, wie z.B. SAP-System.
Eingebunden in die Prozesse Nr.	In welche Prozesse gemäß Nummerierung sind die genannten EDV-Systeme jeweils eingebunden?
Service-Input	Was wird benötigt zur Generierung des Outputs? (Rohmaterial, Daten)
Lieferant(en)	Wer liefert die Inputs, die für die Generierung des Outputs benötigt werden?
Input-Nr.	Welche Inputs gemäß Nummerierung erhält der jeweilige Lieferant?
Service Output	Was erhält der Service-Kunde? (Materielle Bestandteile, Daten, Informationen)
Service-Kunde(n)	Wer ist Abnehmer des Service, erhält also den Output? (Personen, Rollen, Prozesse, Verfahren)
Serviceisiko	Welches Risiko steckt hinter dem Service?
Erkennungskriterium	Wann treten dieses Risiko und die damit verbundenen negativen Folgen ein?