

Inhaltsübersicht

A Kundenindividualisierung als Dienstleistung im Geschäftskundenbereich

1. Custom B2B: Customizing als kundenoffener B2B Service.....1
Harald F.O. von Kortzfleisch, Gianfranco Walsh, Peter Loos
2. Software-Customization: Konzepte und Perspektiven in Information Systems-
und Management-Literatur.....15
*Matthias Bertram, Marcel Jan Dahlkötter, Mario Schaarschmidt,
Harald F.O. von Kortzfleisch*
3. Kennzeichen von Customization im Maschinenbau.....37
Ralph Lichtner, Horst Kutsch

B Produktivität von kundenindividuellen Dienstleistungen – Messung und Steigerung

4. Evaluation produktiver Dienstleistungen: Anforderungen an Instrumente zur
Messung von Dienstleistungsproduktivität.....61
Michael Wingender, Marco van Bergen, Matthias Bertram
5. Dienstleistungsproduktivität: Stand der Forschung und Anwendung in
Unternehmen.....93
Michael Dücker
6. Induktive Entwicklung von multiperspektivischen Referenzmodellen für
Dienstleistungsprozesse: Eine Betrachtung anhand zweier Fallstudien.....128
Marc Gräßle, Peter Fettke, Peter Loos
7. Entwicklung eines Dienstleistungsproduktivitätsmessmodells (DLPMM) am
Beispiel von B2B Software-Customizing.....153
Horst Kutsch, Matthias Bertram, Harald F.O. von Kortzfleisch

C Die Zusammenarbeit mit dem Kunden als Quelle für Innovationen

8. Customization as a Service: Wissenstransfer zwischen Anbieter und Kunde bei
Beratungsdienstleistungen im Softwarebereich.....183
Matthias Bertram, Mario Schaarschmidt, Stefan Ivens, Dirk Homscheid
9. Kundengetriebene Interaktion in Software-Customizing-Projekten: Erkenntnisse
einer multi-methodischen Fallstudie.....205
*Matthias Bertram, Marc Gräßle, Thomas Kleinert, Mario Schaarschmidt,
Peter Fettke, Harald F.O. von Kortzfleisch, Peter Loos*
10. Produktivitätsbewertung industrieller Softwaredienstleistungen: Modellierung
und Vergleich von Produktivitätswahrnehmung und -messung.....225
*Harald F.O. von Kortzfleisch, Horst Kutsch, Mario Schaarschmidt,
Matthias Bertram*

11. Open Source Software als extreme Form hybrider Wertschöpfung: Eine Untersuchung des Spannungsfeldes zwischen Steuerung und Wissensaufnahme in offenen Softwareprojekten.....	247
<i>Stefan Ivens, Dorothee Zerwas</i>	