

Prof. Dr. Harald F. O. von Kortzfleisch  
Prof. Dr. Gianfranco Walsh  
Prof. Dr. Peter Loos  
Jun.-Prof. Dr. Mario Schaarschmidt  
Dr. Horst Kutsch  
PD Dr. Peter Fettke  
*(Herausgeber)*

# **Produktivität von Customization Services**

Messung, Bewertung und Steuerung am Beispiel  
industrieller Dienstleistungen



# 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, Siefan 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  
*Stefan Ivens, Dorothee Zerwas*