

# Inhaltsverzeichnis

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| <b>Vorwort</b> .....                                    | V  |
| <b>1 Projektmanagement</b> .....                        | 1  |
| 1.1 Grundlagen .....                                    | 1  |
| 1.1.1 Arten von Projekten .....                         | 4  |
| 1.1.2 Rollen in Projekten .....                         | 5  |
| 1.1.3 Organisation von Projekten .....                  | 6  |
| 1.2 Terminplanung .....                                 | 10 |
| 1.2.1 Methode der Auflistung .....                      | 10 |
| 1.2.2 Balkendiagramm-Methode .....                      | 11 |
| 1.2.3 Netzplantechnik .....                             | 12 |
| 1.3 Aufwandsschätzung .....                             | 13 |
| 1.3.1 Algorithmische Methoden .....                     | 13 |
| 1.3.2 Vergleichsmethoden .....                          | 14 |
| 1.3.3 Kennzahlenmethoden .....                          | 16 |
| 1.3.4 Expertenbefragung .....                           | 17 |
| 1.4 Wirtschaftlichkeits- und Rentabilitätsplanung ..... | 17 |
| 1.4.1 Statische Investitionsrechnung .....              | 18 |
| 1.4.2 Dynamische Investitionsrechnung .....             | 19 |
| 1.4.3 Nutzwertanalyse .....                             | 21 |
| 1.5 Risikoanalyse .....                                 | 23 |
| 1.5.1 Risikoidentifikation .....                        | 23 |
| 1.5.2 Risikobewertung .....                             | 24 |
| 1.6 Vorgehensmodelle .....                              | 24 |
| 1.7 Multiprojektmanagement .....                        | 27 |
| 1.8 Projektmanagement-Standards .....                   | 28 |
| Links .....                                             | 31 |
| Lernkontrollfragen .....                                | 31 |
| Literatur .....                                         | 32 |
| <b>2 Technologiemanagement</b> .....                    | 33 |
| 2.1 Grundlagen .....                                    | 33 |
| 2.2 Lebenszyklus von Technologien .....                 | 34 |
| 2.3 Klassifikation von Technologien .....               | 37 |
| 2.3.1 Internet-Technologien .....                       | 38 |

|          |                                             |    |
|----------|---------------------------------------------|----|
| 2.3.2    | Mobile Kommunikationstechnologien           | 40 |
| 2.3.3    | Zukunftstechnologien                        | 42 |
| 2.4      | Methoden des Technologiemanagements         | 43 |
| 2.4.1    | Erkennen von Technologien                   | 44 |
| 2.4.2    | Auswählen und Bewerten von Technologien     | 51 |
|          | Lernkontrollfragen                          | 57 |
|          | Literatur                                   | 57 |
| <b>3</b> | <b>Prozessmanagement</b>                    | 59 |
| 3.1      | Betriebswirtschaftliche Prozesse            | 59 |
| 3.2      | Strategisches Prozessmanagement             | 60 |
| 3.3      | Operatives Prozessmanagement                | 61 |
| 3.3.1    | Ist-Modellierungsphase                      | 62 |
| 3.3.2    | Analysephase                                | 63 |
| 3.3.3    | Soll-Modellierungsphase                     | 63 |
| 3.3.4    | Implementierungsphase                       | 64 |
| 3.3.5    | Ausführungsphase                            | 65 |
| 3.3.6    | Controllingphase                            | 65 |
| 3.4      | Modellierung von Prozessen                  | 66 |
| 3.4.1    | Prozessfelder                               | 67 |
| 3.4.2    | Erweiterte Ereignisgesteuerte Prozessketten | 69 |
| 3.5      | Anwendungssysteme zur Prozessunterstützung  | 73 |
| 3.5.1    | Business-Process-Management-Systeme         | 73 |
| 3.5.2    | Geschäftsprozess-Portale                    | 75 |
| 3.5.3    | Workflow-Management-Systeme                 | 76 |
| 3.5.4    | Workgroup-Support-Systeme                   | 79 |
| 3.5.5    | Dokumenten-Management-Systeme               | 80 |
| 3.5.6    | Webservices                                 | 81 |
|          | Lernkontrollfragen                          | 83 |
|          | Literatur                                   | 83 |
| <b>4</b> | <b>Servicemanagement</b>                    | 85 |
| 4.1      | Ziele des Servicemanagements                | 85 |
| 4.2      | Merkmale einer Dienstleistung               | 86 |
| 4.3      | Phasenmodell des Servicemanagements         | 88 |
| 4.4      | Servicestrategie                            | 88 |
| 4.5      | Serviceinnovation                           | 89 |
| 4.6      | Service Engineering                         | 89 |
| 4.7      | Serviceproduktion                           | 91 |
| 4.7.1    | Überblick                                   | 91 |

|          |                                                                      |            |
|----------|----------------------------------------------------------------------|------------|
| 4.7.2    | Unterstützungssysteme für Mitarbeiter .....                          | 92         |
| 4.7.3    | Self-Service-Systeme für Kunden .....                                | 94         |
| 4.7.4    | Mobile Services .....                                                | 96         |
| 4.7.5    | Automatisierte Services .....                                        | 97         |
| 4.8      | Serviceevaluation .....                                              | 97         |
| 4.9      | Beispiele .....                                                      | 99         |
| 4.9.1    | Handel/E-Commerce .....                                              | 99         |
| 4.9.2    | Gütertransport .....                                                 | 101        |
| 4.9.3    | Tourismus .....                                                      | 103        |
| 4.9.4    | Bankenbereich .....                                                  | 104        |
| 4.9.5    | Gesundheitswesen .....                                               | 106        |
|          | Lernkontrollfragen .....                                             | 109        |
|          | Literatur .....                                                      | 110        |
| <b>5</b> | <b>Innovationsmanagement .....</b>                                   | <b>111</b> |
| 5.1      | Innovation und Innovationsmanagement .....                           | 111        |
| 5.2      | Open Innovation .....                                                | 115        |
| 5.2.1    | Grundlagen .....                                                     | 116        |
| 5.2.2    | Werkzeuge .....                                                      | 120        |
| 5.2.3    | Herausforderungen und Spannungsfelder .....                          | 125        |
| 5.3      | Rolle der Information für Innovation und Innovationsmanagement ..... | 127        |
| 5.3.1    | Grundbegriff Information .....                                       | 127        |
| 5.3.2    | Grundlagen menschlichen Informationsverhaltens .....                 | 131        |
| 5.3.3    | Information, Innovation und Unternehmertum .....                     | 134        |
|          | Links .....                                                          | 134        |
|          | Lernkontrollfragen .....                                             | 134        |
|          | Literatur .....                                                      | 135        |
| <b>6</b> | <b>Wertschöpfungsmanagement .....</b>                                | <b>137</b> |
| 6.1      | Organisation der Wertschöpfung .....                                 | 137        |
| 6.1.1    | Von der Wertschöpfungskette zu Wertschöpfungs-<br>netzwerken .....   | 138        |
| 6.1.2    | Koordinationsformen der Wertschöpfung .....                          | 142        |
| 6.2      | Einfluss der Informations- und Kommunikationstechnik .....           | 146        |
| 6.2.1    | „Move-to-the-Market“ .....                                           | 146        |
| 6.2.2    | Digitalisierung .....                                                | 148        |
| 6.2.3    | Innovative Wertschöpfungsstrategien .....                            | 151        |
|          | Lernkontrollfragen .....                                             | 155        |
|          | Literatur .....                                                      | 155        |
|          | <b>Sachverzeichnis .....</b>                                         | <b>157</b> |