

Stefan Dittrich

Potenziale und Gestaltungsempfehlungen für B2B-Marktplätze für IT-Dienstleistungen

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2001 GRIN Verlag
ISBN: 9783638122337

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/3617>

Stefan Dittrich

Potenziale und Gestaltungsempfehlungen für B2B-Marktplätze für IT-Dienstleistungen

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Thema:

**Gestaltungsempfehlungen und Potenziale für
B2B-Marktplätze für IT-Dienstleistungen**

Diplomhausarbeit

im Fachgebiet Wirtschaftsinformatik
am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und Informationsmanagement

vorgelegt von: Stefan Dittrich

Abgabetermin: 2001-12-10

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	II
Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1 Motivation und Aufbau der Diplomhausarbeit	1
2 Elektronische Marktplätze als Intermediationsform	3
2.1 Definitiorische Betrachtung des Begriffs des elektronischen Marktplatzes	4
2.2 Motivation und ökonomische Wirkung elektronischer Marktplätze	6
2.3 Gestaltungsdimensionen elektronischer Marktplätze	7
3 IT-Dienstleistungen als Objekte der Vermarktung	13
3.1 Definitiorische Betrachtung des Dienstleistungsbegriffs	13
3.2 Zentrale Eigenschaften von Dienstleistungen	19
3.3 Definitiorische Betrachtung des Begriffs der IT-Dienstleistung	22
3.4 Problemfelder bei der Vermarktung von IT-Dienstleistungen	25
3.4.1 Problemfelder der Informationsphase	26
3.4.2 Problemfelder der Vereinbarungsphase	30
3.4.3 Problemfelder der Abwicklungsphase	31
3.5 Vermarktungsorientierte Bildung von IT-Dienstleistungstypen	32
3.5.1 Mehrdimensionales Schema zur Klassifikation von IT-Dienstleistungen	32
3.5.2 Identifikation von Leistungstypen	37
3.5.3 Leistungstypenspezifische Evaluierungseigenschaften und geeignete Koordinationsmechanismen	41
3.5.4 Leistungstypenspezifische Transaktionsunterstützung	46
4 Gestaltungsempfehlungen für einen B2B-Marktplatz für IT-Dienstleistungen	48
4.1 Potenzial eines B2B-Marktplatzes für IT-Dienstleistungen	48
4.1.1 Betrachtung des IT-Dienstleistungsmarktes	48
4.1.2 Eignung von IT-Dienstleistungen zur Vermarktung über elektronische Marktplätze	50
4.2 Gestaltung der Teilnehmerbeziehungen und der Ausrichtung	52
4.3 Gestaltung der Benutzeroffenheit	52
4.4 Gestaltung des Betreibermodells	53
4.5 Gestaltung des Koordinationsmechanismus und der Transaktionstiefe	53
4.5.1 Leistungstypenspezifische Gestaltung von Koordinationsmechanismus und Transaktionstiefe	55
4.5.2 Leistungstypenübergreifendes Koordinationskonzept	60
4.5.3 Gestaltung von Dienstleistungsinformation	67
4.6 Gestaltung des Leistungsspektrums	70
4.7 Gestaltung des Erlösmodells	74
5 Zusammenfassung, Ausblick und Forschungsbedarf	77
Literaturverzeichnis	79
Anhang	88
A Funktionale Gliederung von IT-Dienstleistungen	88

B	Aufstellung elektronischer Marktplätze	92
C	Klassifizierungsschema unter Verwendung von eClass-Nummern	93

Abbildungsverzeichnis

Abb. 2.1:	Morphologisches Schema zur Klassifikation elektronischer Marktplätze	8
Abb. 3.1:	Mehrstufigkeit der Dienstleistungserstellung	20
Abb. 3.2:	Charakteristische Merkmale von Dienstleistungen	22
Abb. 3.3:	Transaktionsorientierte Betrachtung der Dienstleistungsvermarktung	26
Abb. 3.4:	Morphologisches Schema zur Klassifikation von IT-Dienstleistungen	33
Abb. 3.5:	Komplexitätsdeterminiertes Kontinuum zwischen standardisierter IT-Dienstleistung und integrativem IT-Dienstleistungsbündel	37
Abb. 3.6:	Idealtypisches Merkmalsprofil von standardisierten IT-Dienstleistungen	38
Abb. 3.7:	Idealtypisches Merkmalsprofil von integrativen Leistungsbündeln	39
Abb. 3.8:	Idealtypisches Merkmalsprofil im klassischen Outsourcing-Geschäft	40
Abb. 3.9:	IT-Dienstleistungstypen und dominierende Evaluierungseigenschaften	42
Abb. 3.10:	Leistungstypenspezifische Koordinationsmechanismen	45
Abb. 3.11:	Leistungstypenspezifische Koordinationsform und potenzielle Tiefe der Transaktionsphasenunterstützung	47
Abb. 4.1:	Leistungstypenspezifische Koordinationsformen und empfohlene Tiefe der Transaktionsphasenunterstützung	55
Abb. 4.2:	Klassifikationsstruktur und vorgesehene Koordinationsmechanismen	60
Abb. 4.3:	Einordnung von IT-Dienstleistungen in die eClass-Hierarchie	62
Abb. 4.4:	Ablauf der Transaktionsunterstützung durch die unterschiedlichen Koordinationsmechanismen	64
Abb. 4.5:	Vorgaben zur Gestaltung von Dienstleistungsinformation	68
Abb. 4.6:	Spektrum an Zusatzdiensten nach Transaktionsphasen	73
Abb. 4.7:	Zusammensetzung des Erlösmodells	76
Abb. C.1:	Klassifizierungsschema unter Verwendung von eClass-Nummern	98

Tabellenverzeichnis

Tab. 3.1: Kategorien von IT-Dienstleistungen.....	25
Tab. A.1: Funktionale Gliederung von IT-Dienstleistungen	91
Tab. B.1: Elektronische Marktplätze für Dienstleistungen	92

Abkürzungsverzeichnis

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Consumer
C2B	Consumer-to-Business
DL	Dienstleistung
et al.	et alii
IKS	Informations- und Kommunikationssystem
IS	Informationssystem
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie, Informationstechnik
IuK	Informations- und Kommunikationstechnik
IV	Informationsverarbeitung
KMU	kleine und mittlere Unternehmen
MRO	Maintenance, Repair, Operating
o. Jg.	ohne Jahrgang
o. S.	ohne Seitenangabe
o. V.	ohne Verfasser
RFQ	Request for Quote
SL	Service Level
SLA	Service Level Agreement
UNSPSC	Universal Standard Products and Service Classification