

### **Wissenschaftliche Partner**

Abteilung Anwendungsspezifische  
Informationssysteme des Institut für Informatik  
der Universität Leipzig

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO, Stuttgart

### **Anwendungspartner**

GSM Gesellschaft für Softwaremanagement mbH,  
Stuttgart/Dresden

e-pro solutions GmbH, Stuttgart

Infoman AG, Stuttgart  
T-Systems Multimedia Solutions GmbH, Dresden

### **Technologiepartner**

IDS Scheer AG, Saarbrücken

ISA Informationssysteme GmbH,  
Stuttgart/Rostock

### **Valuepartner**

Advicio Ingenieurbüro Tonio Grawe, München

### **Primärer Ansprechpartner:**

GSM Gesellschaft für Softwaremanagement mbH  
Paul Dohrenbusch  
Hoyerswerdaer Strasse 3  
01099 Dresden  
Telefon: +49-351-21 11 48 0  
dohren@gsm.de

### **Weiterer Ansprechpartner:**

Prof. Dr.-Ing. habil. Dipl.-Math.  
Klaus-Peter Fähnrich  
Augustusplatz 10 - 11, Zi. 5-55  
04109 Leipzig  
Tel.: +49-341-97 32 32 1  
faehnrich@informatik.uni-leipzig.de

### **Projektträger:**

Michael Beichert / Jürgen Koch  
DRL - Projektträger des BMBF für  
Informationstechnik  
Rutherfordstrasse 2  
12489 Berlin  
Tel.: +49-030-670 55 783 (Hr. Beichert)  
+49-030-670 55 702 (Hr. Koch)  
{michael.beichert|juergen.koch}@dlr.de



**Computer Aided Engineering  
für IT-basierte Dienstleistungen**

Weitere Informationen sind erhältlich unter  
[www.servcase.de](http://www.servcase.de)

Das Projekt ServCASE wird durch das  
Bundesministerium für Bildung und Forschung  
(BMBF) unter dem Förderkennzeichen 01ISC36B  
gefördert und durch den Projektträger  
Informationstechnik betreut. ServCASE ist dabei  
der Forschungsinitiative "Software Engineering  
2006" zugeordnet.

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung

## Software und Service

Egal, ob es um multimediale Lernangebote per Internet, moderne Logistikdienstleistungen oder komplexe Versicherungsangebote geht: Die passende Software wird für Dienstleister zunehmend zum Erfolgsfaktor. Dies gilt sowohl für Unterstützungssysteme im Back Office- als auch für die Interaktion mit dem Kunden im Front Office-Bereich. Der wachsende Zeit- und Kostendruck sowie hohe Qualitätsanforderungen unterstreichen zusätzlich die Notwendigkeit der integrierten Entwicklung von Software und Services. Dennoch fehlen der Dienstleistungswirtschaft bisher exemplarische Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge.



## Ziele des Projektes

Das Ziel des Verbundvorhabens besteht in der Entwicklung und Umsetzung eines Referenzmodells für das Co-Design von Software und Services. Insbesondere umfasst das Referenzmodell Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeuge für die integrierte Entwicklung von Software- und Dienstleistungsprodukten. Um einen hohen praktischen Nutzen zu erreichen, wird das Referenzmodell in Form einer toolgestützten Entwicklungsplattform umgesetzt. Neben der übergeordneten Zielsetzung des Verbundvorhabens werden folgende Teilziele angestrebt:

- Entwicklung eines konfigurierbaren Vorgehensmodells unter Würdigung der bekannten Klassen von Vorgehensmodellen (Phasenmodelle, iterative Modelle, Prototyping, regenerative- und Komponentenmodelle),
- Entwicklung von Methoden und Werkzeugen des Service Engineering mit einem Fokus auf Produktmodelle, Prozessmodelle, Ressourcenmodelle und Kundeninteraktionsmodelle,
- Entwicklung eines Reifegradmodells (Maturity Model) für das Co-Design von Software und Services,
- Zusammenführung der Teilmodelle in ein umfassendes Referenzmodell und Bereitstellung einer integrierten Entwicklungsplattform,
- Demonstration von Machbarkeit und Anwendbarkeit in Betriebsprojekten und Transfer der Ergebnisse in die Praxis.

## Ergebnisse

Innerhalb des Projektes werden mit Hilfe empirischer Bedarfserhebungen Anforderungen an die integrierte Entwicklung IT-basierte Dienstleistungen benannt.

Mit Hilfe der von der Arbeitspraxis verschiedenster Unternehmen gewonnenen Informationen werden von den Partnern des Projektes neue Vorgehensweisen entworfen, vorhandene Ansätze modifiziert sowie Produkt-, Ressourcen-, Prozess- und Interaktionsmodelle entwickelt.

Die zusammengefassten Ergebnisse sollen in einer toolgestützten Entwicklungsplattform umgesetzt werden.

Geplant ist die Entwicklung von E-Business-Dienstleistungen wie Katalog- und Procurement-Diensten in Betriebsprojekten zur Dokumentation der Anwendbarkeit. Weitere Umsetzungsvorhaben im Rahmen von »ServCase« beschäftigen sich mit der Entwicklung onlinefähiger Mediendienstleistungen, E-Bürgerservices und variantenreicher Finanzdienstleistungen in der Versicherungswirtschaft.

Neugierig geworden?  
Unter [www.servcase.de](http://www.servcase.de) können Sie erste Ergebnisse betrachten!

Für interessierte Unternehmen bestehen zahlreiche Gelegenheiten, sich bereits während der Projektlaufzeit mit den Konzepten und Zwischenergebnissen auseinander zu setzen und ihre eigenen Erfahrungen oder Anforderungen einzubringen - Wenden Sie Sich einfach an unsere Ansprechpartner!