

## Gliederungsübersicht

Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis .....	XVII
Abkürzungsverzeichnis .....	XIX
Zusammenfassung.....	XXIII
Abstract .....	XXV
1. Einleitung und Problemstellung .....	1
2. Konzeptionelle Grundlagen von Business Intelligence und IT-Dienstleistungsmanagement.....	19
3. Empirische Untersuchung zum Betrieb von Business-Intelligence-Systemen .....	101
4. Entwicklung eines Rahmenkonzepts für das Management der BI-Leistungserstellung .....	183
5. Zusammenfassung und Implikationen.....	303
Literaturverzeichnis .....	313

# Inhalt

Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis .....	XVII
Abkürzungsverzeichnis .....	XIX
Zusammenfassung.....	XXIII
Abstract.....	XXV
1. Einleitung und Problemstellung.....	1
1.1 Motivation.....	1
1.2 Zielsetzung und Innovationsbeitrag.....	2
1.3 Wissenschaftstheoretische Einordnung und Forschungsdesign.....	8
1.4 Aufbau der Arbeit.....	15
2. Konzeptionelle Grundlagen von Business Intelligence und IT-Dienstleistungsmanagement.....	19
2.1 Business Intelligence.....	19
2.1.1 Begriffsabgrenzung.....	19
2.1.1.1 Entstehung.....	19
2.1.1.2 Integrierter Business-Intelligence-Gesamtansatz .....	23
2.1.2 Business-Intelligence-Ordnungsrahmen.....	25
2.1.3 Datenbereitstellung.....	27
2.1.3.1 Data-Warehouse-Konzept.....	28
2.1.3.2 Komponenten der Data-Warehouse-Architektur .....	32
2.1.4 Informationsgenerierung, -speicherung, -distribution und -zugriff....	42
2.1.4.1 Analysensysteme und Implementierungsansätze.....	42
2.1.4.2 Wissensmanagementsysteme .....	48
2.1.4.3 Business-Intelligence-Portal.....	49
2.1.5 Entwicklung integrierter BI-Anwendungssysteme .....	50
2.2 IT-Dienstleistungsmanagement.....	53
2.2.1 Einordnung des IT-Dienstleistungsmanagements in das Informationsmanagement .....	53
2.2.1.1 IT-Governance.....	54
2.2.1.2 Serviceorientierung des Informationsmanagements .....	55

2.2.2	Grundlagen des IT-Dienstleistungsmanagements.....	64
2.2.2.1	Dienstleistung und Dienstleistungsmanagement in der ökonomischen Theorie .....	64
2.2.2.2	IT-Dienstleistungen und IT-Dienstleistungsmanagement .....	66
2.2.3	Ansätze des IT-Dienstleistungsmanagements .....	73
2.2.3.1	Überblick und Einordnung .....	73
2.2.3.2	Standardisierungsansätze .....	81
2.2.3.2.1	ITIL .....	81
2.2.3.2.2	ISO/IEC 20000 .....	91
2.2.3.2.3	CobiT .....	92
2.2.3.3	Wissenschaftliche Ansätze .....	94
2.2.3.3.1	MNM-Dienstmodell .....	94
2.2.3.3.2	IT Service CMM .....	95
2.2.3.4	Zusammenfassende Bewertung .....	97
3.	Empirische Untersuchung zum Betrieb von Business-Intelligence-Systemen .....	101
3.1	Konzeptionalisierung der Untersuchung .....	101
3.1.1	Zielsetzung .....	101
3.1.2	Konzeptioneller Bezugsrahmen.....	103
3.1.3	Durchführung der Untersuchung .....	106
3.1.4	Statistische Auswertungsmethoden .....	108
3.2	Ergebnisse der Untersuchung .....	113
3.2.1	Kontextfaktoren des BI-Betriebs .....	114
3.2.1.1	Teilnehmerstruktur und Unternehmenskontext .....	114
3.2.1.2	BI-Systemlandschaft .....	119
3.2.1.3	BI-Anwenderumfeld.....	125
3.2.1.4	BI-Governance.....	133
3.2.2	Charakteristika des BI-Betriebs .....	147
3.2.2.1	Ressourcen des BI-Betriebs .....	147
3.2.2.2	Ereignisse und Erschwernisfaktoren des BI-Betriebs.....	153
3.2.3	Aufgaben des BI-Betriebs .....	158
3.2.3.1	Realisierungsumfang der Aufgabenbündel des BI-Betriebs .....	158
3.2.3.2	Empirische Klassifikation der BI-Betriebsaufgaben .....	166
3.3	Zusammenfassung und Implikationen .....	176
3.3.1	Zusammenfassung der Untersuchungsergebnisse.....	176
3.3.2	Implikationen zur Ausgestaltung des BI-Betriebs .....	180

4.	Entwicklung eines Rahmenkonzepts für das Management der BI-Leistungserstellung.....	183
4.1	Zielsetzung, Fokussierung und begriffliche Grundlagen .....	183
4.2	Struktur des Rahmenkonzepts der BI-Leistungserstellung .....	191
4.2.1	Einordnung der BI-Leistungserstellung in einen Gesamtkontext .....	191
4.2.2	Struktur des Managements der BI-Leistungserstellung .....	195
4.2.3	Struktur der BI-Governance und der BI-Entwicklung.....	197
4.2.4	Zusammenfassung .....	203
4.3	BI-Dienstemanagement .....	204
4.3.1	BI-Service-Katalog-Management.....	205
4.3.2	BI-Service-Level-Management.....	210
4.3.3	BI-Kapazitätsmanagement.....	219
4.3.4	BI-Verfügbarkeitsmanagement.....	226
4.3.5	BI-Notfallmanagement .....	230
4.3.6	BI-Sicherheitsmanagement.....	234
4.3.7	BI-Finanzmanagement .....	237
4.4	BI-Transformationsmanagement .....	244
4.4.1	BI-Änderungsmanagement .....	246
4.4.2	BI-Release- und BI-Deploymentmanagement.....	251
4.4.3	BI-Konfigurationsmanagement .....	258
4.5	BI-Produktionsmanagement .....	263
4.5.1	BI-Betriebsprozessmanagement .....	265
4.5.2	BI-Metadatenmanagement .....	274
4.5.3	BI-Datenqualitätsmanagement .....	278
4.6	BI-Unterstützungsmanagement.....	284
4.6.1	BI-Störungs- und BI-Problem-Management .....	286
4.6.2	BI-Zugriffsmanagement .....	292
4.6.3	BI-Endbenutzerunterstützung.....	296
4.7	Zusammenfassung.....	300
5.	Zusammenfassung und Implikationen .....	303
5.1	Ausgangspunkt, Zielsetzung und Lösungsweg .....	303
5.2	Zusammenfassung der Erkenntnisse .....	304
5.3	Kritische Würdigung.....	308
5.4	Implikationen für die weitere Forschung.....	310
	Literaturverzeichnis .....	313