

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 Analysesysteme 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

2.2.2.2	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