

Inhaltsverzeichnis

Danksagung	v
Abstract	vii
Inhaltsverzeichnis.....	ix
Abbildungsverzeichnis	xiii
Tabellenverzeichnis.....	xvi
Abkürzungsverzeichnis	xviii
1 Einleitung	1
1.1 Motivation und Relevanz	2
1.2 Erläuterung der Problemstellung	4
1.3 Forschungsfokus.....	6
1.4 Aufbau der Arbeit.....	8
1.5 Konventionen	9
2 Forschungsdesign.....	11
2.1 Forschungsmethodik.....	12
2.1.1 Quantitative Forschung.....	12
2.1.2 Qualitative Forschung.....	12
2.1.3 Gemischt-Methodische Ansätze	12
2.1.4 Design Science	13
2.2 Forschungskonzeption.....	13
2.2.1 Verwendete Instrumente und Methoden.....	14
2.2.2 Orchestrierung der Instrumente im Kontext.....	25
2.3 Qualitätskriterien	27
2.3.1 Design Science Richtlinien	27
2.3.2 Gütekriterien	28
3 Thematische Grundlagen von Cloud Computing	29
3.1 Zielsetzung und Vorgehen	30
3.2 Definition und Charakteristika	31
3.2.1 On-Demand Self-Service	33
3.2.2 Broad Network Access.....	34
3.2.3 Resource Pooling.....	34
3.2.4 Rapid Elasticity	34

3.2.5 <i>Measured Service</i>	35
3.2.6 <i>Pay-as-you-go</i>	35
3.3 Potentiale	36
3.3.1 <i>Finanzielle Potentiale</i>	36
3.3.2 <i>Flexibilität</i>	39
3.4 Risiken	42
3.4.1 <i>Restriktionen</i>	42
3.4.2 <i>Informationstechnik</i>	46
3.5 Entstehung und Entwicklung	53
3.5.1 <i>Entstehung</i>	54
3.5.2 <i>Entwicklung</i>	58
3.6 Architekturmodell	65
3.6.1 <i>Infrastructure as a Service</i>	66
3.6.2 <i>Platform as a Service</i>	68
3.6.3 <i>Software as a Service</i>	69
3.6.4 <i>Sonderformen</i>	72
3.7 Bereitstellungsformen	74
3.7.1 <i>Public Cloud</i>	75
3.7.2 <i>Private Cloud</i>	76
3.7.3 <i>Hybrid Cloud</i>	77
3.7.4 <i>Sonderformen</i>	77
3.8 Technische Konzepte	80
3.8.1 <i>Virtualisierung</i>	81
3.8.2 <i>Service Oriented Architecture</i>	88
3.8.3 <i>Web Services</i>	91
3.8.4 <i>Web 2.0</i>	93
3.9 Anbieter	96
3.9.1 <i>Google</i>	96
3.9.2 <i>Microsoft</i>	99
3.9.3 <i>Salesforce</i>	100
3.9.4 <i>Amazon</i>	101
4 Cloud Computing zur Steigerung der Produktivität in der Praxis	105
4.1 Zielsetzung.....	106

4.2 Unterstützung von Geschäftsprozessen durch Cloud Computing ...	108
4.2.1 Motivation und Zielsetzung	108
4.2.2 Ausgangssituation und Szenario	110
4.2.3 Analyse der IST-Prozesse	111
4.2.4 Anforderungsdefinition	113
4.2.5 Konzeption und Entwicklung der Cloud-basierten IT-Unterstützung	120
4.2.6 Betrieb und Evaluation der Informationsplattform.....	136
4.2.7 Zusammenfassung und Diskussion	146
4.3 Entwicklung eines Cloud-basierten Informationssystems.....	148
4.3.1 Motivation und Zielsetzung	148
4.3.2 Ausgangssituation und Szenario	150
4.3.3 Anforderungsdefinition	151
4.3.4 Konzeption und Entwicklung eines Informationssystems	158
4.3.5 Einführung, Betrieb und Evaluation	176
4.3.6 Zusammenfassung und Diskussion	188
4.4 Erweiterung und Integration einer Cloud-basierten IT-Architektur ..	190
4.4.1 Motivation und Zielsetzung	190
4.4.2 Ausgangssituation und Szenario	192
4.4.3 Analyse der IST-Prozesse und deren Probleme	197
4.4.4 Anforderungsdefinition	204
4.4.5 Konzeption und Entwicklung des CRM-Prototyps	210
4.4.6 Evaluation	233
4.4.7 Zusammenfassung und Diskussion	238
4.5 Zusammenfassung und Vergleich der Fallstudien.....	240
4.5.1 Erfüllung der Design Science Kriterien	240
4.5.2 Charakteristika der Fallstudien	241
4.5.3 Erkenntnisse der Fallstudien.....	247
4.5.4 Zusammenfassung und Diskussion.....	262
5 Fazit und Ausblick	265
5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse	266
5.2 Limitationen.....	273
5.3 Implikationen für Forschung und Unternehmenspraxis	274

5.4 Ausblick	276
Literaturverzeichnis.....	279
Anhang	311