

## Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>IX</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>XIII</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>XVII</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>XIX</b>
<b>1 Einführung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Ausgangslage und Problemstellung.....	1
1.2 Zielsetzung und Forschungsdesign .....	3
1.2.1 Forschungsleitende Fragestellungen .....	3
1.2.2 Forschungsstrategie und Forschungsmethoden.....	5
1.2.2.1 Forschungsstrategie .....	5
1.2.2.2 Forschungsmethoden.....	8
1.3 Gang der Arbeit.....	10
<b>2 Theoretische Grundlagen .....</b>	<b>13</b>
2.1 Begriffliche Einordnung und Abgrenzung der IT-Infrastruktur.....	13
2.1.1 Begriffsverständnis IT-Infrastruktur .....	13
2.1.2 Management der IT-Infrastruktur.....	17
2.1.2.1 Ziele, Aufgaben und Anforderungen .....	17
2.1.2.2 Einordnung in das Informationsmanagement .....	19
2.2 Servicebasierte Planung und Steuerung der IT-Infrastruktur.....	20
2.2.1 Planung und Steuerung der IT-Infrastruktur als servicebasierte Managementaufgabe .....	20
2.2.2 IT-Services und IT-Service-Katalog als Planungs- und Steuerungsgrundlage	21
2.2.2.1 Begriffliche Grundlagen.....	21
2.2.2.2 Management von IT-Services und IT-Service-Katalogen .....	24
2.2.2.3 Struktureller Aufbau von IT-Services .....	26
2.2.2.4 Struktureller Aufbau von IT-Service-Katalogen.....	32
2.2.2.5 Zusammenfassung .....	34
2.2.3 Planung und Steuerung.....	35
2.2.3.1 Begriffliche Grundlagen.....	35
2.2.3.2 Rahmenparameter und Aktivitäten der Planung, Kontrolle und Steuerung.	37
2.2.3.3 Ansätze zur Planung im Schrifttum .....	40
2.2.3.4 Ansätze zum IT-Controlling im Schrifttum .....	51
2.2.3.5 Zusammenfassung .....	53
2.2.4 IT-Kennzahlen und IT-Kennzahlensysteme.....	53
2.2.4.1 Begriffliche Grundlagen.....	54
2.2.4.2 Anforderungen an IT-Kennzahlen und IT-Kennzahlensysteme .....	57
2.2.4.3 Ansätze zu IT-Kennzahlensystemen im Schrifttum .....	59
2.2.4.4 Zusammenfassung .....	60
<b>2.3 Zusammenfassung .....</b>	<b>61</b>

<b>3 Anwendungskontext mittelständische Unternehmen .....</b>	<b>63</b>
<b>3.1 Grundlagen zum Mittelstandsbegriff .....</b>	<b>63</b>
3.1.1 Zur Problematik der Begriffsabgrenzung.....	63
3.1.2 Quantitativ geprägte Abgrenzungsversuche.....	65
3.1.3 Qualitativ geprägte Abgrenzungsversuche.....	67
3.1.4 Festlegung einer Arbeitsdefinition .....	71
<b>3.2 IT im Mittelstand .....</b>	<b>73</b>
3.2.1 Rolle und Bedeutung der IT im Mittelstand.....	73
3.2.2 Rolle und Bedeutung des IT-Servicemanagements im Mittelstand.....	76
<b>3.3 Zusammenfassung.....</b>	<b>78</b>
<b>4 Empirische Untersuchung zu mittelständischen Merkmalen und Besonderheiten ihres IT-Einsatzes .....</b>	<b>79</b>
<b>4.1 Qualitativer Forschungsansatz als methodisch-analytischer Rahmen .....</b>	<b>79</b>
4.1.1 Qualitative Datenerhebung.....	79
4.1.1.1 Zielsetzung und Vorgehen .....	79
4.1.1.2 Zielsetzung und Befragungsinhalt.....	81
4.1.1.3 Auswahl des Befragungsinstruments .....	83
4.1.1.4 Entwicklung des Interviewleitfadens .....	86
4.1.1.5 Auswahl und Erhebung der Stichprobe.....	87
4.1.2 Qualitative Datenanalyse.....	96
4.1.2.1 Zielsetzung der Datenauswertung .....	96
4.1.2.2 Qualitative Inhaltsanalyse als Auswertungsansatz.....	97
<b>4.2 Charakteristische Merkmale mittelständischer Unternehmen.....</b>	<b>100</b>
4.2.1 Konstituierende Erkenntnisse.....	100
4.2.2 Aufbau- und ablauforganisatorische Erkenntnisse.....	104
4.2.3 Weitere Eingrenzung zum Mittelstandsverständnis.....	107
<b>4.3 Besonderheiten des IT-Einsatzes .....</b>	<b>110</b>
4.3.1 Grundlegende Erkenntnisse zum IT-Einsatz.....	111
4.3.1.1 Zentrale Kernpunkte der Literatur.....	111
4.3.1.2 Erkenntnisse der empirischen Untersuchung .....	113
4.3.1.3 Vergleich der empirischen Erkenntnisse mit dem Schriftum .....	119
4.3.2 Servicebasierte Strukturierung von IT-Unterstützungsleistungen .....	122
4.3.2.1 Modelle, Rahmenwerke und Ansätze in der Literatur .....	122
4.3.2.2 Erkenntnisse der empirischen Untersuchung .....	123
4.3.2.3 Vergleich der empirischen Erkenntnisse mit dem Schriftum .....	126
4.3.3 Ablauf und Umsetzung der servicebasierten Planung und Steuerung der IT-Infrastruktur.....	129
4.3.3.1 Modelle, Rahmenwerke und Ansätze in der Literatur .....	129
4.3.3.2 Erkenntnisse der empirischen Untersuchung .....	131
4.3.3.3 Vergleich der empirischen Erkenntnisse mit dem Schriftum .....	140
<b>4.4 Zusammenfassung.....</b>	<b>146</b>

<b>5 Modell zur servicebasierten Planung und Steuerung der IT-Infrastruktur im Mittelstand .....</b>	<b>149</b>
<b>5.1 Methodisches Vorgehen zur Modellentwicklung .....</b>	<b>149</b>
5.1.1 Grundlagen zur Modellentwicklung .....	150
5.1.2 Modellkomponenten und Einbettung der Modellentwicklung .....	151
5.1.2.1 Überblick über Modell und Modellkomponenten .....	151
5.1.2.2 Einbettung der Modellentwicklung .....	155
<b>5.2 Modellkomponente zur Strukturierung des IT-Serviceangebots .....</b>	<b>157</b>
5.2.1 Ist-Analyse von IT-Service-Katalogen mittels Reifegradmodell .....	158
5.2.1.1 Grundlagen, Zielsetzung und Vorgehen zur Entwicklung des Reifegradmodells .....	158
5.2.1.2 Inhaltliche Ausgestaltung der Bewertungskriterien des Reifegradmodells .....	167
5.2.1.3 Empirische Anwendung des Reifegradmodells .....	174
5.2.1.4 Zentrale Ergebnisse der Reifegrad-Analyse .....	177
5.2.2 Strukturierung von IT-Services und IT-Service-Katalogen .....	182
5.2.2.1 Formale Gestaltungsstruktur für IT-Services .....	182
5.2.2.2 Formale Gestaltungsstruktur für IT-Service-Kataloge .....	194
5.2.2.3 Musterstruktur für IT-Service-Kataloge .....	196
5.2.2.4 Exemplarische Ausgestaltung des IT-Services E-Mail .....	202
5.2.3 Zusammenfassung .....	215
<b>5.3 Modellkomponente zu servicebasierten Planungs- und Steuerungsprozessen der IT-Infrastruktur .....</b>	<b>217</b>
5.3.1 Vorgehen und methodischer Bezugsrahmen zur Prozessgestaltung .....	218
5.3.1.1 Themenischer Hintergrund und Vorgehen .....	218
5.3.1.2 Methodischer Bezugsrahmen für die Prozessgestaltung .....	220
5.3.2 Struktureller Aufbau der Prozesslandschaft .....	221
5.3.2.1 Überblick .....	221
5.3.2.2 Prozesslandkarte (Ebene 1) .....	225
5.3.2.3 Schnittstellen zwischen Prozessen (Ebene 2) .....	229
5.3.2.4 Detaillierte Prozessdarstellung über EPK (Ebene 3) .....	232
5.3.3 Rollen in den Planungs- und Steuerungsprozessen .....	234
5.3.4 Prozesse zur IT-Bedarfserhebung und IT-Planung .....	241
5.3.4.1 IT-Bedarfserhebung .....	242
5.3.4.2 IT-Planung .....	256
5.3.5 Prozesse zur IT-Steuerung .....	273
5.3.5.1 Mengensteuerung .....	273
5.3.5.2 Kostensteuerung .....	292
5.3.5.3 Fachliche Steuerung .....	309
5.3.6 Zusammenfassung .....	315
<b>5.4 Modellkomponente zu Schlüsselkenngrößen der servicebasierten Planung und Steuerung .....</b>	<b>317</b>
5.4.1 Themenische Eingrenzung und Vorgehen .....	317
5.4.2 Zusammenstellung ausgewählter Schlüsselkenngrößen .....	319
5.4.2.1 Strukturierung der Steuerungsfelder .....	319
5.4.2.2 Zuordnung von KPI und Zielen zu den Steuerungsfeldern .....	321
5.4.2.3 Aufschlüsselung der KPI über IT-Kennzahlen .....	323
5.4.3 Zusammenfassung .....	328

<b>6 Fazit und Ausblick</b>	<b>331</b>
<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>337</b>
<b>Anhang</b>	<b>367</b>