
4.4 Fallstudie I: UCC bei Gruner + Jahr AG & Co. KG	122
4.4.1 Das Unternehmen	122
4.4.2 Herausforderungen im Wettbewerb.....	124
4.4.3 UCC-System im Unternehmen	124
4.4.4 Ausgangslage	126
4.4.5 Nutzenpotenziale eines UCC-Systems	128
4.4.6 Systemtechnische Unterstützung	130
4.4.7 Erkenntnisse	131
4.5 Fallstudie II: UCC bei der Ergon Datenprojekte GmbH.....	134
4.5.1 Das Unternehmen	134
4.5.2 Herausforderungen im Wettbewerb.....	137
4.5.3 UCC-System im Unternehmen	138
4.5.4 Ausgangslage	139
4.5.5 Nutzenpotenziale eines UCC-Systems	140
4.5.6 Systemtechnische Unterstützung	143
4.5.7 Erkenntnisse	144
4.6 Fallstudie III: UCC bei der Axel Springer AG	145
4.6.1 Das Unternehmen	145
4.6.2 Herausforderungen im Wettbewerb.....	147
4.6.3 UCC-System im Unternehmen	148
4.6.4 Ausgangslage	150
4.6.5 Nutzenpotenziale eines UCC-Systems	153
4.6.6 Systemtechnische Unterstützung	154
4.6.7 Erkenntnisse	155
4.7 Zusammenfassung	158
5 Messkonzept.....	159
5.1 Anforderungen an das Nutzenmanagement.....	161

5.2	Benutzerzentrische IKT-Wertbeitragsermittlung	162
5.2.1	Ebene System	163
5.2.2	Ebene Prozess	168
5.2.3	Ebene Strategie	179
5.3	Zusammenfassung	183
6	Optionen für die Systemunterstützung	184
6.1	Kennzahlen-Template	184
6.2	Messverfahren	186
6.2.1	Hilfsgröße Nutzungsintensität	186
6.2.2	Hilfsgröße Systemperformance – QoE	190
6.2.3	Hilfsgröße Supportbedarf	195
6.2.4	Hilfsgröße Anwenderakzeptanz aus Befragung ..	195
6.3	Zusammenfassung	201
7	Zusammenfassung und Ausblick	204
7.1	Ergebnisse der Arbeit	204
7.2	Schlussfolgerungen für die Praxis	209
7.3	Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf	210
8	Anhang A Ergänzungen zur Empirie	212
8.1	Gesprächsleitfaden	212
8.2	Fragebogen	215

8.3 Auswertung der Expertenbefragung im Detail	218
8.3.1 Allgemeine Fragen zur UCC-Einführung im Unternehmen	218
8.3.2 Einordnung der IT-Organisation im Unternehmen	219
8.3.3 Einschätzung zu Rahmenbedingungen für UCC	222
8.3.4 Potenziale neuer Kommunikationstechnik.....	223
8.4 Tabelle „Top 10“-Nutzenpotenziale.....	232
9 Literaturverzeichnis	233