

---

# Inhaltsübersicht

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangslage und Handlungsbedarf .....	1
1.2	Ziele, Abgrenzung .....	7
1.3	Adressaten .....	8
1.4	Forschungsmethodik .....	9
1.5	Aufbau der Arbeit .....	13
<b>2</b>	<b>Konzeptionelle Grundlagen .....</b>	<b>16</b>
2.1	Der Wertbegriff .....	16
2.1.1	Wertbeitrag der IKT .....	16
2.1.2	Klassifizierung von Nutzenpotenzialen .....	21
2.1.3	Nutzenerfassung mittels Kennzahlen .....	24
2.1.4	Key-Performance-Indikatoren (KPI) .....	26
2.2	Der Wertbeitrag der IT im Wandel der Zeit .....	31
2.2.1	Evolution der IT .....	31
2.2.2	Kategorisierung der Wertsteigerung .....	32
2.2.3	Zusammenfassung .....	43
2.3	Studien zum Wertbeitrag der IKT .....	44
2.4	Ausgewählte Verfahren zur Erfassung des Nutzens ....	49
2.4.1	Systematisierung der Verfahren .....	51
2.4.2	Verfahren zur Identifikation von Nutzenpotenzialen .....	52
2.4.3	Gesamtbewertungsverfahren .....	59
2.4.4	Perspektivenbezogene Verfahren .....	59
2.4.5	Kombinierte Verfahren .....	59

---

2.5	Probleme bei der Nutzenerfassung .....	63
2.5.1	Das Erfassungsproblem .....	66
2.5.2	Das Bewertungsproblem .....	67
2.5.3	Monetarisierungsproblem .....	69
2.5.4	Das Unsicherheitsproblem .....	76
2.5.5	Zusammenfassung .....	78
2.6	Zusammenfassung .....	79
<b>3</b>	<b>Identifikation von Nutzenpotenzialen eines UCC-Systems .....</b>	<b>81</b>
3.1	Unified Communication and Collaboration-Systeme ....	81
3.1.1	UCC-Statusinformationen und die Eskalation der Medien .....	84
3.1.2	UCC automatisiert die Kommunikation.....	89
3.1.3	Analyse bestehender Arbeiten .....	92
3.1.4	Zusammenfassung .....	99
3.2	Quality of (User) Experience – QoE.....	100
3.3	Nutzenkategorien des UCC-Systems .....	105
3.4	Zusammenfassung .....	107
<b>4</b>	<b>Fallstudien: Erfahrungen aus der Praxis .....</b>	<b>109</b>
4.1	Konzeption der Vorstudie.....	110
4.1.1	Methodik und Vorgehensweise .....	110
4.1.2	Durchführung und Ergebnisse .....	110
4.1.3	Ergebnisse der Expertenbefragung .....	111
4.1.4	Zwischenfazit .....	115
4.2	Gliederung der Fallstudien.....	116
4.3	Auswahl der Unternehmen und Bezugsrahmen .....	119

---

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
<b>5</b>	<b>Messkonzept.....</b>	<b>159</b>
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
<b>6</b>	<b>Optionen für die Systemunterstützung .....</b>	<b>184</b>
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
<b>7</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>204</b>
7.1	Ergebnisse der Arbeit .....	204
7.2	Schlussfolgerungen für die Praxis .....	209
7.3	Ausblick auf weiteren Forschungsbedarf .....	210
<b>8</b>	<b>Anhang A Ergänzungen zur Empirie .....</b>	<b>212</b>
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