

# Inhaltsverzeichnis

---

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
1.1	Die Digitalisierung der Gesellschaft	2
1.2	Wirtschaftsinformatik	9
1.3	Nutzer-, Nutzungs- und Nutzenorientierung	15
1.3.1	Nutzerorientierung	15
1.3.2	Nutzungsorientierung	17
1.3.3	Nutzenorientierung	18
1.4	House of Digital Business	20
1.5	Zentrale Begriffe, Normen und Abgrenzungen	24
1.6	Aufbau des Buchs	31
	Weiterführende Literatur	34
<b>2</b>	<b>Technische Grundlagen von Informations- und Kommunikationssystemen</b>	<b>35</b>
2.1	Hardware	37
2.1.1	Prozessor	40
2.1.2	Arbeitsspeicher	42
2.1.3	Datenwege	44
2.1.4	Speichermedien	47
2.1.5	Dateneingabe	55
2.1.6	Datenausgabe	62
2.1.7	Beurteilungskriterien für Rechner	64
2.2	Systemsoftware	66
2.2.1	Betriebsarten und Nutzungsformen von Software	67
2.2.2	Betriebssysteme	72
2.3	Datenorganisation	75
2.3.1	Dateiorganisation	76
2.3.2	Modellierung der Datensicht	78
2.3.3	Datenbanksysteme	86
2.4	Rechnernetze	94
2.4.1	Digitale Datenübertragung	94
2.4.2	Netzwerktopologien	97
2.4.3	ISO/OSI-Modell	100
2.4.4	Netzwerkprotokolle im Internet	102
2.4.5	Verteilte Verarbeitung	106
	Weiterführende Literatur	110
<b>3</b>	<b>Geschäftsprozessmanagement und Anwendungssysteme</b>	<b>111</b>
3.1	Prozessorientierung	114
3.2	Modellierung von Geschäftsprozessen	116
3.2.1	Ereignisgesteuerte Prozesskette	120
3.2.2	Business Process Model and Notation	127
3.2.3	Referenzmodelle	133
3.3	Arten von Anwendungssystemen	136
3.3.1	Operative Systeme	138
3.3.2	Planungssysteme	158

3.3.3	Führungsinformationssysteme .....	159
3.3.4	Querschnittssysteme .....	163
3.3.5	Elektronischer Datenaustausch.....	170
3.4	<b>Anwendungssysteme in der Praxis .....</b>	<b>172</b>
3.4.1	ERP-Systeme .....	172
3.4.2	Produktionsplanungs- und -steuerungssysteme.....	173
3.4.3	Supply-Chain-Management.....	175
3.4.4	Customer-Relationship-Management.....	176
3.4.5	Industrie 4.0 .....	176
	<b>Weiterführende Literatur.....</b>	<b>177</b>
4	<b>Führungsaufgaben des IT-Managements.....</b>	<b>179</b>
4.1	<b>Strategisches IT-Management .....</b>	<b>181</b>
4.1.1	Rechtliche Grundlagen, Unternehmensstrategie und IT-Strategie .....	181
4.1.2	Aufgaben des strategischen IT-Managements.....	191
4.1.3	Die Rolle von Geschäftsmodellen im strategischen IT Management .....	196
4.1.4	Strategische Informationstechnologien.....	205
4.2	<b>Operatives IT-Management .....</b>	<b>208</b>
4.2.1	Betrieb der Unternehmens-IT.....	209
4.2.2	IT-Planung .....	219
	<b>Weiterführende Literatur.....</b>	<b>229</b>
5	<b>Systementwicklung und Lifecycle Management.....</b>	<b>231</b>
5.1	<b>Gestaltungsaspekte von Anwendungssystemen.....</b>	<b>233</b>
5.1.1	Enterprise-Architecture-Management .....	234
5.1.2	Merkmale und Anpassung von Standardsoftware .....	238
5.1.3	Auswahl von Standardsoftware .....	243
5.1.4	Qualitätskriterien für Software .....	252
5.1.5	Produkt- und Prozesszertifizierung .....	258
5.2	<b>Systementwicklung .....</b>	<b>260</b>
5.2.1	Vorgehensmodelle .....	266
5.2.2	Anforderungsanalyse.....	270
5.2.3	Systementwurf.....	280
5.2.4	Realisierung.....	292
5.3	<b>Management des Anwendungs-Lebenszyklus .....</b>	<b>301</b>
5.3.1	Lebenszyklusmodell von Anwendungssystemen.....	301
5.3.2	Systemeinführung.....	302
5.3.3	Betrieb von Anwendungssystemen.....	307
5.3.4	IT-Servicemanagement .....	313
	<b>Weiterführende Literatur.....</b>	<b>323</b>
6	<b>Digitale Güter und Dienstleistungen als Leistungsergebnisse .....</b>	<b>325</b>
6.1	<b>Internetökonomie und digitale Güter .....</b>	<b>327</b>
6.1.1	Grundlagen .....	327
6.1.2	Digitale Güter .....	332
6.1.3	Netzwerküter .....	341
6.1.4	Elektronische Märkte .....	348

6.2	<b>Dienstleistungen</b> .....	355
6.2.1	Grundlagen von Dienstleistungen .....	355
6.2.2	Entwicklung des Dienstleistungssektors .....	359
6.2.3	Service-Dominant Logic .....	361
6.2.4	Wandel durch Dienstleistungen – »Everything as a Service« als Leistungsergebnis des Digital Business .....	363
6.2.5	Modellierung von Dienstleistungen .....	372
	Weiterführende Literatur .....	375
7	<b>Anwendungsbereiche des House of Digital Business</b> .....	377
7.1	<b>Electronic Business im House of Digital Business</b> .....	379
7.1.1	Gestaltung von Geschäftsprozessen im Electronic Business .....	381
7.1.2	Strategische Ausrichtungen und Geschäftsmodelle im E-Business .....	393
7.1.3	E-Marketplace am Beispiel Amazon .....	395
7.2	<b>Social Business im House of Digital Business</b> .....	397
7.2.1	Technische Grundlagen für Social Business .....	400
7.2.2	Social-Software-Anwendungen in Unternehmen .....	402
7.2.3	Gesellschaftlicher Wandel durch Social Business .....	407
7.2.4	Gestaltung von Geschäftsprozessen im Social Business .....	411
7.2.5	Strategische Ausrichtung eines Social Business .....	415
7.3	<b>Mobile und Ubiquitous Business im House of Digital Business</b> .....	431
7.3.1	Technische Grundlagen für Mobile und Ubiquitous Business .....	432
7.3.2	Gesellschaftlicher Wandel durch Mobile und Ubiquitous Business .....	436
7.3.3	Gestaltung von Geschäftsprozessen im Mobile und Ubiquitous Business .....	439
7.3.4	Strategische Neuausrichtung im mobilen Zeitalter .....	442
7.3.5	Mobile Services .....	443
	Weiterführende Literatur .....	444
	 <b>Serviceteil</b>	
	 <b>Literatur</b> .....	446
	 <b>Stichwortverzeichnis</b> .....	461