

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	1
1.1 Ausgangssituation und Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung und wissenschaftstheoretische Positionierung der Arbeit	5
1.3 Aufbau der Arbeit	7
2 Begriffsdiskussion und charakteristische Merkmale von IT-Dienstleistungen	11
2.1 Der Begriff der Dienstleistung	11
2.1.1 Übersicht der gängigsten Begriffsauffassungen	11
2.1.2 Begriffsdefinition anhand konstitutiver Merkmale	14
2.1.3 Definitionsansätze aus dem Bereich Service Science	19
2.1.4 Dieser Arbeit zugrunde liegende Begriffsauffassung von Dienstleistungen	22
2.2 IT-Dienstleistungen	24
2.2.1 Definition des Begriffs IT-Dienstleistung	24
2.2.2 Kategorisierungsalternativen für IT-Dienstleistungen	29
2.2.3 Perspektiven der IT-Dienstleistungserstellung	41
2.2.3.1 Überblick über Perspektiven der IT-Dienstleistungserstellung	41
2.2.3.2 Lebenszyklusorientierte Perspektive der IT-Dienstleistungserstellung	42
2.2.3.3 Funktionelle Perspektive der IT-Dienstleistungserstellung	49
2.2.3.4 Institutionelle Perspektive der IT-Dienstleistungserstellung	58

2.2.3.5 Juristische Aspekte der IT-Dienstleistungserstellung	63
2.3 Erfordernis des Controllings für IT-Dienstleister	70
3 Merkmale interorganisationaler Leistungserstellung	78
3.1 Gründe interorganisationaler Zusammenarbeit	78
3.2 Gestaltung interorganisationaler Zusammenarbeit	82
3.3 Organisationale Grenzen von Kooperationen	99
3.4 Lebenszyklusmodelle für Wertschöpfungsnetzwerke	101
3.5 Erfolgsfaktoren und Hemmnisse der interorganisationalen Leistungserstellung	105
3.6 Betrachtungsebenen interorganisationaler Leistungserstellungsprozesse	108
4 Controlling der interorganisationalen IT-Dienstleistungserstellung	116
4.1 Controllingkonzeptionen	116
4.1.1 Übersicht über gängige Controllingkonzeptionen	116
4.1.2 Allgemeine Anforderungen an ein Controllingkonzept als Basis für eine spezifische Konzeption	122
4.1.2.1 Anforderungen an Controllingziele	122
4.1.2.2 Anforderungen an Controllingaufgaben	126
4.1.2.3 Anforderungen an Controllinginstrumente	127
4.2 Prozessorientierung als grundlegendes Gestaltungsmerkmal des Controllings vernetzter IT-Dienstleister	129
4.3 Spezifische Controllingkonzeptionen für IT-Dienstleister	136
4.4 Spezifische Controllingkonzeptionen für Wertschöpfungsnetzwerke	137

Inhaltsverzeichnis	III
4.4.1 Übersicht über bestehende Konzeptionen für das Controlling von Wertschöpfungsnetzwerken	137
4.4.2 Ziele und Aufgaben des Controllings von Wertschöpfungsnetzwerken	146
4.4.3 Instrumente des Controllings von Wertschöpfungsnetzwerken	155
4.4.4 Institutionelle Ausgestaltung des Controllings von Wertschöpfungsnetzwerken	159
4.5 Entwicklung einer integrierten Controllingkonzeption für die interorganisationale IT-Dienstleistungserstellung	167
4.5.1 Entwicklung einer für Wertschöpfungsnetzwerke spezifizierten Controllingkonzeption als Basis für das Controlling der interorganisationalen IT-Dienstleistungserstellung	167
4.5.2 Controllingziele vernetzter IT-Dienstleister	171
4.5.3 Controllingaufgaben vernetzter IT-Dienstleister	174
4.5.4 Controllinginstrumente vernetzter IT-Dienstleister	179
4.5.5 Institutionelle Ausgestaltung des Controllings vernetzter IT-Dienstleister	189
5 Ausgewählte Controllinginstrumente für kooperative IT-Dienstleister	193
5.1 Überblick und Einordnung der betrachteten Instrumente	193
5.2 Investitionsrechnung zur Vorteilhaftigkeitsanalyse bezüglich der Teilnahme an einem Wertschöpfungsnetzwerk	197
5.3 Instrumente zur Prozesskonfiguration und -dokumentation	207
5.3.1 Zentrale Aspekte der Geschäftsprozessmodellierung	207
5.3.2 Business Process Modeling Notation als Instrument der Prozesskonfiguration und -dokumentation	214

5.4 Instrumente zur Prozesssimulation	220
5.5 Instrumente zur Beurteilung der Prozessperformance	229
5.5.1 Kennzahlen als Instrument zur Erhöhung der Prozessleistungstransparenz	229
5.5.2 Kennzahlen für die interorganisationale Erstellung von IT-Dienstleistungen	237
5.6 Softwareunterstützung der vorgestellten Controlling- instrumente	248
5.7 Demonstration der ausgewählten Controllinginstrumente anhand eines fiktiven Fallbeispiels	254
6 Zusammenfassung und Ausblick	270
Anhang	274
Literaturverzeichnis	282