
Informationsmanagement und Computer Aided Team

Herausgegeben von

H. Krcmar, Garching, Deutschland

Die Schriftenreihe präsentiert Ergebnisse der betriebswirtschaftlichen Forschung im Themenfeld der Wirtschaftsinformatik. Das Zusammenwirken von Informations- und Kommunikationstechnologien mit Wettbewerb, Organisation und Menschen wird von umfassenden Änderungen gekennzeichnet. Die Schriftenreihe greift diese Fragen auf und stellt neue Erkenntnisse aus Theorie und Praxis sowie anwendungsorientierte Konzepte und Modelle zur Diskussion.

Herausgegeben von

Helmut Krcmar

Technische Universität München,
Deutschland

Alexander Herzfeldt

Untersuchung der Profitabilität von IT-Lösungen

Eine Praxisstudie aus Anbietersicht

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Helmut Krcmar

 Springer Gabler

Alexander Herzfeldt
München, Deutschland

Dissertation Technische Universität München, 2014

Informationsmanagement und Computer Aided Team
ISBN 978-3-658-08854-5 ISBN 978-3-658-08855-2 (eBook)
DOI 10.1007/978-3-658-08855-2

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden 2015

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen.

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

Springer Fachmedien Wiesbaden ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media (www.springer.com)

Geleitwort

Unter IT-Lösungen werden Bündel aus Hardware-, Software- und Dienstleistungskomponenten verstanden, die an die Bedürfnisse eines Kunden angepasst und für diesen betrieben werden. Zunächst haben viele Produktunternehmen die Transformation zum Lösungsanbieter vollzogen, um sich von Konkurrenten in einem stark umkämpften Produktmarkt zu differenzieren. Inzwischen zeigt sich auch im IT-Lösungsmarkt zunehmender Wettbewerb. Da eine Differenzierung von IT-Lösungen durch das Anbieten einzelner innovativer Lösungskomponenten (z.B. Cloud-Computing-Liefermodelle, In-Memory-Datenbanken) nur noch bedingt möglich ist, stellt sich die Frage, wie IT-Lösungen als Gesamtbündel profitabel und damit langfristig wettbewerbsfähig erbracht werden können.

Der Frage nach der Profitabilität von IT-Lösungen widmet sich Herr Alexander Herzfeldt in dieser Arbeit. Da IT-Lösungen ein noch junges Forschungsgebiet darstellen, arbeitet er zunächst die Eigenschaften von IT-Lösungen auf und setzt IT-Lösungen in Beziehung zum Servicemarketing und zum Forschungsgebiet der Produkt-Service-Systeme. Für eine kostenrechnerische Durchdringung entwickelt er ein Lebenszyklusmodell für IT-Lösungen, das Erbringung-, Betriebs-, Management- und Supportprozesse beinhaltet. Zudem werden sieben Managementprinzipien für IT-Lösungsanbieter abgeleitet. Auf Basis des Lebenszyklusmodells werden dann Kostenarten und -treiber, die mit der Erbringung und dem Betrieb von IT-Lösungen verbunden sind, identifiziert. Die Erkenntnisse zu Kostentreibern werden in einem Kostentreibermodell synthetisiert, das schließlich als Grundlage für die Entwicklung eines Profitabilitätsmodells dient, welches in einer Studie getestet wird.

Die Arbeit liefert wertvolle Erkenntnisse für Theorie und Praxis. Das Lebenszyklusmodell für IT-Lösungen zeigt, wie IT-Lösungsanbieter eine modulare Plattform für IT-Lösungen entwickeln und betreiben sollten, um Module über mehrere Kundenbeziehungen wieder zu verwenden. Das Kostentreibermodell verdeutlicht, dass nicht nur die Lösungseigenschaften einen wesentlichen Einfluss auf die Kosten der Erbringung und des Betriebs einer IT-Lösung haben, sondern auch Anbieterfähigkeiten, die Kundenmitarbeit, die Konstellation des Wertschöpfungsnetzwerkes und Unsicherheiten als Kostentreiber zu berücksichtigen sind. Die großzahlige quantitative Studie zeigt, dass IT-Lösungsanbieter Vorleistungen im Sinne des Aufbaus von IT-Infrastruktur, IT-Personalexpertise und IT-Managementfähigkeiten erbringen sollten, um ihr Leistungsangebot am Markt profitabel zu positionieren.

Die Arbeit ist im Kontext der Forschung zu IT-Lösungen und der zunehmenden „Servitization“ von Produktangeboten entstanden. Als interdisziplinäre Arbeit verbindet sie das Informationsmanagement mit der Kostenrechnung. Ich wünsche der Arbeit und den entwickelten Konzepten die ihnen gebührende Verbreitung.

Prof. Dr. Helmut Kremer

Vorwort

Lösungsorientierte Angebote vereinen Produkt- und Dienstleistungskomponenten gleichermaßen. Das Bündeln dieser Komponenten ermöglicht neue Einsatzmöglichkeiten und Geschäftsmodelle, bringt aber auch einen Komplexitätssprung mit sich. Das Untersuchen von Lösungsangeboten aus einer kostenrechnerischen Sicht hat mich bereits als Masterstudent begeistert. Die Möglichkeit, mich intensiver mit diesem Thema zu beschäftigen, wurde mir im Rahmen meiner Tätigkeit als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München gegeben. Das Ergebnis dieser Untersuchung ist die vorliegende Dissertation.

An dieser Stelle möchte ich mich bei denjenigen bedanken, die zum Erfolg meiner Dissertation beigetragen haben. Mein erster Dank gilt meinem Doktorvater Herrn Prof. Dr. Helmut Krcmar, der mich durch seine Ideen und konstruktive Kritik stets unterstützt und motiviert hat. Insbesondere danke ich ihm dafür, dass er mir die Durchführung meiner Forschung in einem internationalen Umfeld in den USA und Singapur ermöglicht hat. An dieser Stelle geht mein Dank auch an Herrn Prof. Dr. Robert O. Briggs, der meine Begeisterung für das wissenschaftliche Arbeiten maßgeblich geprägt hat, und an Frau Prof. Dr. Atreyi Kankanhalli, die mich bei der Erarbeitung der dritten Forschungsfrage vor allem methodisch gefördert hat. Bedanken möchte ich auch bei Herrn Prof. Dr. Gunther Friedl und Frau Prof. Dr. Claudia Peus für die Übernahme des Zweitgutachtens bzw. des Prüfungsvorsitzes.

Weiter danke ich den Mitarbeitern des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik. Ohne ihre Anregungen, Ratschläge und Kritik hätte ich diese Arbeit nicht vollenden können. Besonderer Dank gilt Herrn Dr. Michael Schermann, der mir jederzeit ein wichtiger Ratgeber und Kritiker war. Für die konstruktiven Ratschläge zur Erstellung, Durchführung und Auswertung der Fragebogenstudie möchte ich mich insbesondere bei Frau Dr. Suparna Goswami, Herrn Markus Böhm, Herrn Patrick Hoberg, Herrn Wolfgang Palka, Herrn Philip Schieber und Herrn Jan Wollersheim bedanken.

Zu Dank verpflichtet bin ich auch den Ansprechpartnern der Fallstudienunternehmen santix AG, Flughafen München GmbH, ATOS IT Solutions and Services GmbH und Fujitsu Technologies Solutions.

Mein besonderer Dank gilt meinen Eltern, die mir meine Ausbildung ermöglicht, mir dabei jederzeit Rückhalt gegeben und mich stets uneingeschränkt unterstützt haben. Meiner Freundin Erna möchte ich für ihre liebevolle Geduld sowie ihre Unterstützung und Ermunterung vor allem in der Endphase der Erstellung dieser Arbeit danken.

Alexander Herzfeldt

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort.....	VII
Inhaltsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis.....	XV
Tabellenverzeichnis.....	XVII
Abkürzungsverzeichnis	XXI
1 Einleitung	1
1.1 Motivation	1
1.2 Forschungsfragen	3
1.3 Aufbau der Arbeit	7
2 Grundlagen und Forschungsmethoden	11
2.1 Lösungsangebote und IT-Lösungen.....	11
2.1.1 Produkt und Dienstleistung	12
2.1.2 Produkt-Service-Systeme	15
2.1.3 IT-Lösungen	23
2.1.4 Cloud Computing	26
2.1.5 Zusammenfassung: Eigenschaften von IT-Lösungen	28
2.2 Kostenrechnung im Kontext von IT-Lösungen	29
2.2.1 Kostenbegriff und Kostenrechnung	30
2.2.2 Kostenarten, -stellen und -trägerrechnung	34
2.2.3 Entwicklung der Kostenrechnung bei Dienstleistungen und Lösungen.....	40
2.2.4 Kostenrechnungsansätze und Schätzmethoden	43
2.2.5 Kostentreibermodelle und Forschung zu Kostentreibern	51
2.2.6 Zusammenfassung: Kostenrechnung im Kontext von IT-Lösungen.....	55
2.3 Zugrundeliegende Paradigmen und Theorien	59
2.3.1 Servicetheorie (S-D Logic)	60
2.3.2 Ressourcentheorie	65

2.3.3	Transaktionskostentheorie.....	67
2.3.4	Zusammenfassung: Zugrundeliegende Paradigmen und Theorien	69
2.4	Forschungsparadigmen und -methoden.....	70
2.4.1	Literaturrecherche	72
2.4.2	Design-Science-Forschung.....	74
2.4.3	Fallstudienforschung	77
2.4.4	Qualitative Inhaltsanalyse	80
2.4.5	Strukturgleichungsanalyse	83
2.4.6	Operationalisierung der Konstrukte	93
2.4.7	Zusammenfassung: Forschungsparadigmen und -methoden	95
3	Ein Lebenszyklusmodell für IT-Lösungen.....	97
3.1	Bisheriger Stand der Forschung zu Lebenszyklusmodellen.....	98
3.1.1	Produktentwicklung	98
3.1.2	Softwareentwicklung.....	102
3.1.3	Dienstleistungsentwicklung	106
3.1.4	Entwicklung von Produkt-Service-Systemen und IT-Lösungen.....	111
3.1.5	Andere Domänen.....	115
3.1.6	Anforderungen an ein Lebenszyklusmodell aus der Literatur	116
3.2	Fallstudien zum Lebenszyklus von IT-Lösungen	122
3.2.1	Fall 1: ATOS IT Solutions and Services GmbH	124
3.2.2	Fall 2: Fujitsu Technology Solutions GmbH	127
3.2.3	Fall 3: santix AG	129
3.2.4	Anforderungen an ein Lebenszyklusmodell aus der Praxis	131
3.3	Entwicklung eines Lebenszyklusmodells für IT-Lösungen	133
3.3.1	Übersicht und Anwendung.....	133
3.3.2	Managementprozesse	136
3.3.3	Lebenszyklusphasen.....	142
3.3.4	Querschnittsfunktionen	155
3.4	Evaluation des Lebenszyklusmodells.....	158
3.4.1	Formale Evaluation	158
3.4.2	Ergebnisse der Experteninterviews	161

3.4.3	Zusammenfassung der Evaluation	163
3.5	Ableitung von Managementprinzipien für IT-Lösungsanbieter	165
3.6	Zusammenfassung: Ein Lebenszyklusmodell für IT-Lösungen.....	168
4	Ein Kostentreibermodell für IT-Lösungen	173
4.1	Kostenarten und -treiber bei IT-Lösungen in der Literatur	173
4.1.1	Kostenarten in der Literatur	174
4.1.2	Kostentreiber in der Literatur	191
4.1.3	Zusammenfassung: Kostenarten und -treiber in der Literatur	203
4.2	Kostenarten und -treiber bei IT-Lösungen in der Praxis	205
4.2.1	Datenerhebung und Datenanalyse	206
4.2.2	Kostenarten in der Praxis	211
4.2.3	Kostentreiber in der Praxis	218
4.2.4	Zusammenfassung: Kostenarten und -treiber in der Praxis	232
4.3	Herleitung des Kostentreibermodells	236
4.3.1	Übersicht über das Modell	236
4.3.2	Theoretische Grundlagen	241
4.3.3	Anwendungsorientierte Beschreibung des Kostentreibermodells.....	249
4.4	Praxisbeispiel: Prozesskostenrechnung bei der Flughafen München GmbH..	256
4.5	Zusammenfassung: Ein Kostentreibermodell für IT-Lösungen	262
5	Untersuchung der Profitabilität von IT-Lösungen	267
5.1	Ableitung eines Profitabilitätsmodells für IT-Lösungen	267
5.1.1	Überblick über das Forschungsmodell	268
5.1.2	Hypothese 1: Vorleistung und Profitabilität.....	270
5.1.3	Hypothese 2: Vorleistung und Wertschöpfungsprozesskosten	272
5.1.4	Hypothese 3: Wertschöpfungsprozesskosten und Profitabilität	274
5.1.5	Hypothese 4: Unsicherheit und Wertschöpfungsprozesskosten.....	274
5.2	Qualitative Vorstudie	275
5.2.1	Test: Vorleistung und Profitabilität (H1)	276
5.2.2	Test: Vorleistung und Kosten des Wertschöpfungsprozesses (H2)	279

5.2.3	Test: Wertschöpfungsprozesskosten und Profitabilität (H3)	282
5.2.4	Test: Unsicherheit und Wertschöpfungsprozesskosten (H4)	284
5.2.5	Zusammenfassung: Qualitative Vorstudie	286
5.3	Modelloperationalisierung und Studiendurchführung.....	287
5.3.1	Instrumententwicklung.....	287
5.3.2	Stichprobenbeschreibung und Datenerhebung.....	292
5.4	Datenanalyse	294
5.4.1	Testen des Messmodells.....	294
5.4.2	Testen des Strukturmodells	298
5.5	Zusammenfassung: Untersuchung der Profitabilität von IT-Lösungen	299
6	Ergebnisse und Diskussion	305
6.1	Ergebnisse.....	305
6.2	Beitrag zur Theorie	307
6.2.1	Forschung zu IT-Lösungen	308
6.2.2	Forschung zur Kostenrechnung im IT-Lösungsbereich	310
6.2.3	Forschung zur Profitabilitätsbetrachtung von IT-Lösungen	312
6.3	Beitrag zur Praxis	314
6.3.1	Management von IT-Lösungen	314
6.3.2	Kosten- und Profitabilitätsbetrachtung bei IT-Lösungen.....	315
6.4	Limitationen	317
6.5	Ausblick	320
	Literaturverzeichnis	323
	Anhang	367
	Suchworte bei den Literaturrecherchen	367
	Literaturrecherche: Lebenszyklusmodelle für IT-Lösungen.....	367
	Literaturrecherche: Kostenarten bei IT-Lösungen	368
	Literaturrecherche: Kostentreiber bei IT-Lösungen.....	368
	Fortsetzung Kostentreiberranking	368

Kostenartenplan	369
Fragebogen.....	372
Zuordnung Bezeichnung zu Messitems	378
Vollständige Korrelationstabelle	380

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Aufbau dieser Dissertation.....	10
Abb. 2:	Entwicklung Dienstleistungsforschung	15
Abb. 3:	Relationaler Lösungsprozess zwischen Kunde und Anbieter	18
Abb. 4:	Treiber von Anforderungsänderungen	19
Abb. 5:	Betreibermodelle abhängig vom Grad der Immaterialität	21
Abb. 6:	Rolle des Anbieters mit Bezug auf den Grad der Anpassung und der Integration	23
Abb. 7:	Das Wertschöpfungsnetzwerk im Cloud Computing	27
Abb. 8:	Vier Komponenten der Prozesskostenrechnung	39
Abb. 9:	Zwei Stufen des Activity-based Costing.....	44
Abb. 10:	Vereinfachte Übersicht über den TCO-Ansatz	45
Abb. 11:	Ansätze zur Kostenschätzung in der Softwareentwicklung	46
Abb. 12:	Sieben Schritte der FPA	48
Abb. 13:	Die Ressourcenbetrachtung über den Zeitablauf	66
Abb. 14:	Durchführung der Literaturrecherchen	73
Abb. 15:	Der Prozess der Design-Science-Forschung.....	76
Abb. 16:	Fallstudienforschung durchführen	78
Abb. 17:	Struktur- und Messmodell.....	84
Abb. 18:	Arten von Messmodellen	86
Abb. 19:	Lebenszyklusmodell von Atos.....	124
Abb. 20:	Überblick über das Lebenszyklusmodell für IT-Lösungen	134
Abb. 21:	Angebotsmanagement	137
Abb. 22:	Projektmanagemen.....	139
Abb. 23:	Risikomanagement.....	141
Abb. 24:	Planunggg	143
Abb. 25:	Konzeptualisierung	146
Abb. 26:	Entwicklung	148
Abb. 27:	Einführung	150
Abb. 28:	Betrieb.....	152

Abb. 29: Erneuerung.....	154
Abb. 30: Kostentreibermodell für IT-Lösungen	237
Abb. 31: Der Wertschöpfungsprozess bei Dienstleistungen.....	243
Abb. 32: Wertschöpfung zwischen Servicesystemen	243
Abb. 33: Erweiterung der S-D Logik aus einer Sicht sozialer Systeme	244
Abb. 34: Kalkulationsschema Servicebetrieb	258
Abb. 35: Kalkulationsschema Servicebetrieb nach Prozesskostenrechnung.....	260
Abb. 36: Forschungsmodell zur Untersuchung der Profitabilität von IT-Lösungen	269
Abb. 37: Graphische Darstellung der Ergebnisse der PLS-Schätzung	299

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Auszug möglicher Differenzierungsformen von Kostenarten	35
Tab. 2:	Entwicklungsphasen von Kennzahlensystemen	54
Tab. 3:	Ableitung von Anforderungen an die Kostenrechnung von IT-Lösungen	56
Tab. 4:	Die zehn fundamentalen Annahmen der Servicetheorie.....	64
Tab. 5:	Umsetzung der Fallstudienforschung in der Dissertation	80
Tab. 6:	Übersicht Kategorienentwicklung	82
Tab. 7:	Unterschiede zwischen reflektiven und formativen Konstrukten	85
Tab. 8:	Entscheidungskriterien für die Wahl des Schätzalgorithmus	87
Tab. 9:	Verwendung von Forschungsparadigmen und -methoden in dieser Dissertation .	96
Tab. 10:	Zusammenfassung eines Lebenszyklus der Produktentwicklung.....	99
Tab. 11:	Zusammenfassung eines Lebenszyklus der Softwareentwicklung.....	103
Tab. 12:	Zusammenfassung eines Lebenszyklus der Dienstleistungsentwicklung.....	108
Tab. 13:	Zusammenfassung eines Lebenszyklus der PSS-Entwicklung.....	112
Tab. 14:	Anforderungen an ein Lebenszyklusmodell aus der Literatur	122
Tab. 15:	Überblick über die Fallstudienpartner	123
Tab. 16:	Anforderungen an ein Lebenszyklusmodell aus der Praxis	133
Tab. 17:	Überblick Querschnittsfunktionen	158
Tab. 18:	Evaluation der Umsetzung der Anforderungen aus der Literatur	160
Tab. 19:	Evaluation der Umsetzung der Anforderungen aus der Praxis	161
Tab. 20:	Überblick Managementprinzipien für IT-Lösungsanbieter	167
Tab. 21:	Kostenarten bezogen auf die Managementprozesse (aus der Literatur)	176
Tab. 22:	Kostenarten bezogen auf die Planung (aus der Literatur).....	177
Tab. 23:	Kostenarten bezogen auf die Konzeptualisierung (aus der Literatur)	178
Tab. 24:	Kostenarten bezogen auf die Entwicklung (aus der Literatur)	179
Tab. 25:	Kostenarten bezogen auf die Einführung (aus der Literatur).....	181
Tab. 26:	Kostenarten bezogen auf den Betrieb (aus der Literatur)	186
Tab. 27:	Kostenarten bezogen auf die Erneuerung (aus der Literatur)	188
Tab. 28:	Kostenarten bezogen auf die Querschnittsfunktionen (aus der Literatur)	190

Tab. 29:	Kostentreiber bezogen auf die Projektphase (aus der Literatur).....	194
Tab. 30:	Kostentreiber bezogen auf die Betriebsphase (aus der Literatur).....	196
Tab. 31:	Phasenübergreifende Kostentreiber (aus der Literatur).....	198
Tab. 32:	Kostentreiber abhängig von erbrachter Vorleistung (aus der Literatur).....	201
Tab. 33:	Unsicherheitstreiber (aus der Literatur).....	202
Tab. 34:	Überblick über die Interviewpartner der qualitativen Studie.....	210
Tab. 35:	Übersicht über in der Praxis identifizierte Kostenarten.....	213
Tab. 36:	Kostentreiber bezogen auf die Projektphase (aus der Praxis).....	219
Tab. 37:	Kostentreiber bezogen auf die Betriebsphase (aus der Praxis).....	222
Tab. 38:	Phasenübergreifende Kostentreiber (aus der Praxis).....	224
Tab. 39:	Kostentreiber abhängig von erbrachter Vorleistung (aus der Praxis).....	227
Tab. 40:	Unsicherheitstreiber (aus der Praxis).....	229
Tab. 41:	Konsolidiertes Kostentreiberranking der Experteninterviews.....	235
Tab. 42:	Definitionen der Konstrukte des Kostentreibermodells.....	240
Tab. 43:	Kostentreibermodell.....	256
Tab. 44:	Ergebnis Tätigkeitenanalyse.....	258
Tab. 45:	Gesamtprozesskosten und lmi-Prozesskosten.....	260
Tab. 46:	Gegenüberstellung Ist-Kalkulation und Prozesskostenrechnung.....	261
Tab. 47:	Abweichung der Umlagen nach durchgeführter Prozesskostenrechnung.....	262
Tab. 48:	Qualitative Vorstudie: Zitate in Bezug auf Hypothese 1.....	278
Tab. 49:	Qualitative Vorstudie: Zitate in Bezug auf Hypothese 2.....	281
Tab. 50:	Qualitative Vorstudie: Zitate in Bezug auf Hypothese 3.....	284
Tab. 51:	Qualitative Vorstudie: Zitate in Bezug auf Hypothese 4.....	285
Tab. 52:	Definitionen der Konstrukte und Dimensionen des Forschungsmodells.....	288
Tab. 53:	Kontrollvariablen.....	291
Tab. 54:	Deskriptive Datenanalyse.....	294
Tab. 55:	Ergebnisse der Überprüfung der Reliabilität und Konvergenzvalidität.....	295
Tab. 56:	Komponentenmatrix (nach Varimax-Rotation).....	296
Tab. 57:	Konstruktkorrelationen und radizierte DEV-Werte.....	297
Tab. 58:	Ergebnisse der Überprüfung der Gütekriterien des formativen Konstruktes.....	298

Tab. 59:	Wesentliche Ergebnisse der PLS-Schätzung	299
Tab. 60:	Suchwörter der Literaturrecherche zu Lebenszyklusmodellen für IT-Lösungen	367
Tab. 61:	Suchwörter der Literaturrecherche zu Kostenarten bei IT-Lösungen.....	368
Tab. 62:	Suchwörter der Literaturrecherche zu Kostentreibern bei IT-Lösungen	368
Tab. 63:	Kostenartenplan	371
Tab. 64:	Zuordnung Bezeichnung zu Messitems	379
Tab. 65:	Vollständige Korrelationstabelle	380

Abkürzungsverzeichnis

A.	<u>A</u> nforderung
Abb.	<u>A</u> bbildung
ABC	<u>A</u> ctivity- <u>b</u> ased <u>C</u> osting
ABM	<u>A</u> ctivity- <u>b</u> ased <u>M</u> anagement
AG	<u>A</u> ktiengesellschaft
AL	<u>A</u> nforderungen aus der <u>L</u> iteratur
Anon.	<u>A</u> nonym
AP	<u>A</u> nforderungen aus der <u>P</u> raxis
ARIS	<u>A</u> rchitektur <u>I</u> ntegrierter <u>I</u> nformationssysteme
ASP	<u>A</u> pplication <u>S</u> ervice <u>P</u> roviding
AVE	<u>A</u> verage <u>V</u> ariance <u>E</u> xtracted
B2B	<u>B</u> usiness- <u>t</u> o- <u>B</u> usiness
BAB	Betriebsabrechnungsbogen
BE	British English
BSC	Balanced Scorecard
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BUD	Behavioral Uncertainty Driver
CAD	Computer-aided Design
CAE	Computer-aided Engineering
CAM	Computer-aided Manufacturing
CMMI	Capability Maturity Model Integration
COBIT	<u>C</u> ontrol <u>O</u> bjectives for <u>I</u> nformation and Related <u>T</u> echnologies
COCOMO	<u>C</u> ost <u>C</u> onstructive <u>M</u> odel
CoCOTS	<u>C</u> onstructive <u>C</u> OTS
COLL	Degree of customer <u>c</u> ollaboration
COMS	<u>C</u> ompany size
COTS	<u>C</u> ommercial- <u>o</u> f- <u>t</u> he- <u>S</u> helf
CR	<u>C</u> omposite <u>R</u> eliability
CRM	<u>C</u> ustomer <u>R</u> elationship <u>M</u> anagement
DAX	<u>D</u> eutscher <u>A</u> ktienindex
DE	<u>D</u> ienstleistungsentwicklung
DEV	<u>D</u> urchschnittlich <u>e</u> rfasste <u>V</u> arianz
DfE	<u>D</u> esign for <u>E</u> nvironment

DfX	<u>D</u> esign <u>f</u> or <u>X</u>
DIN	<u>D</u> eutsches <u>I</u> nstitut für <u>N</u> ormung e.V.
dt.	<u>D</u> eutsch
engl.	<u>E</u> nglisch
EPK	<u>E</u> reignis- <u>P</u> rozess <u>k</u> ette
ERP	<u>E</u> nterprise <u>R</u> esource <u>P</u> lanning
EU	<u>E</u> uropäische <u>U</u> nion
FAC	<u>F</u> acilitation
FP	<u>F</u> unction <u>P</u> oint
FPA	<u>F</u> unction <u>P</u> oint <u>A</u> nalysis
FTE	<u>F</u> ull <u>T</u> ime <u>E</u> quivalent
G-D Logic	<u>G</u> oods- <u>d</u> ominant <u>L</u> ogic
GmbH	<u>G</u> esellschaft <u>m</u> it <u>b</u> eschränkter <u>H</u> aftung
GuV	<u>G</u> ewinn- und <u>V</u> erlustrechnung
H	<u>H</u> ypothese
HGB	<u>H</u> andels <u>g</u> esetz <u>b</u> uch
HW	<u>H</u> ardware
IaaS	<u>I</u> nfrastructure- <u>a</u> s- <u>a</u> - <u>S</u> ervice
INF	<u>I</u> T <u>i</u> nfrastructure <u>f</u> lexibility
IPP	<u>I</u> ntegrated <u>P</u> roduct <u>P</u> olicy
IPSE	<u>I</u> ntegrated <u>P</u> roduct and <u>S</u> ervice <u>E</u> ngineering
IS	<u>I</u> nformationssystem
ISO	<u>I</u> nternational <u>O</u> rganization for <u>S</u> tandardization
IT	<u>I</u> nformation <u>s</u> te <u>ch</u> nik
ITIL	<u>I</u> T <u>I</u> nfrastructure <u>L</u> ibrary
IuK	<u>I</u> nformations- und <u>K</u> ommunikationstechnologie
KLR	<u>K</u> osten- und <u>L</u> eistungsrechnung
KST	<u>K</u> osten <u>s</u> telle
LCC	<u>L</u> ifecycle <u>C</u> osting
lmi	l <u>e</u> istung <u>m</u> engen <u>i</u> nduziert
lmn	l <u>e</u> istung <u>m</u> engen <u>n</u> eutral
LOC	<u>L</u> ine <u>o</u> f <u>C</u> ode
MA	<u>M</u> itarbeiter
MARS	<u>M</u> arket <u>s</u> hare
MNG	<u>I</u> T <u>m</u> anagement <u>c</u> apabilities

MRP	<u>M</u> anufacturing <u>R</u> esources <u>P</u> lanning
NSD	<u>N</u> ew <u>S</u> ervice <u>D</u> evelopment
PaaS	<u>P</u> latform- <u>a</u> s- <u>a</u> - <u>S</u> ervice
PDD	<u>P</u> roperty <u>D</u> riven <u>D</u> evelopment
PE	<u>P</u> rodukt <u>e</u> ntwicklung
PER	<u>I</u> T <u>p</u> ersonnel <u>e</u> xpertise
PKR	<u>P</u> rozess <u>k</u> osten <u>r</u> echnung
Plc.	<u>P</u> ublic <u>L</u> imited <u>C</u> ompany
PLM	<u>P</u> roduct- <u>L</u> ifecycle- <u>M</u> anagement
PLS	<u>P</u> artial <u>L</u> east <u>S</u> quares
PMBok	<u>P</u> roject <u>M</u> anagement <u>B</u> ody of <u>K</u> nowledge
PMI	<u>P</u> roject <u>M</u> anagement <u>I</u> nstitute
PRINCE	<u>P</u> rojects in <u>C</u> ontrolled <u>E</u> nvironments
PRO	<u>P</u> rofitability
PSS	<u>P</u> rodukt- <u>S</u> ervice- <u>S</u> ystem
PSSE	<u>P</u> roduct- <u>S</u> ervice- <u>S</u> ystem- <u>E</u> ntwicklung
QFD	<u>Q</u> uality <u>F</u> unction <u>D</u> evelopment
RBV	<u>R</u> esource-based <u>V</u> iew (of the firm)
RFI	<u>R</u> equest for <u>I</u> nformation
RL	<u>R</u> echnungs <u>l</u> egung
ROI	<u>R</u> eturn <u>o</u> n <u>I</u> nvest
RONA	<u>R</u> eturn <u>o</u> n <u>N</u> et <u>A</u> ssets
RUP	<u>R</u> ational <u>U</u> nified <u>P</u> rocess
S.A.	<u>S</u> ociété <u>a</u> nonyme
S.E.	<u>S</u> ocietas <u>E</u> uropaea
SaaS	<u>S</u> oftware- <u>a</u> s- <u>a</u> - <u>S</u> ervice
S-D Logic	<u>S</u> ervice- <u>d</u> ominant <u>L</u> ogic
SE	<u>S</u> oftware <u>e</u> ntwicklung
SEI	<u>S</u> oftware <u>E</u> ngineering <u>I</u> nstitute
SGA	<u>S</u> elling, <u>G</u> eneral and <u>A</u> dministrative <u>E</u> xpenses
SLA	<u>S</u> ervice <u>L</u> evel <u>A</u> greement
SPSD	<u>S</u> ustainable <u>P</u> roduct and/or <u>S</u> ervice <u>D</u> evelopment
SPSS	<u>S</u> tatistical <u>P</u> ackage for the <u>S</u> ocial <u>S</u> ciences
STAN	Degree of <u>s</u> tandardized service
STRC	<u>S</u> trategic <u>c</u> ustomer

SVA	<u>S</u> hareholder <u>V</u> alue <u>A</u> dded
SW	<u>S</u> oftware
Tab.	<u>T</u> abelle
TBL	<u>T</u> riple <u>B</u> ottom <u>L</u> ine
TC	<u>T</u> arget <u>C</u> osting
TCO	<u>T</u> otal <u>C</u> ost of <u>O</u> wnership
TEC	<u>T</u> ivoli <u>E</u> nterprise <u>C</u> onsole
TOGAF	<u>T</u> he <u>O</u> pen <u>G</u> roup <u>A</u> rchitecture <u>F</u> ramework
TU	<u>T</u> echnische <u>U</u> niversität
UML	<u>U</u> nified <u>M</u> odeling <u>L</u> anguage
US	<u>U</u> nited <u>S</u> tates
VCC	<u>V</u> alue co-creation costs
VDI	<u>V</u> erein <u>D</u> eutscher <u>I</u> ngenieur
VVK	<u>V</u> ertriebs- und <u>V</u> erwaltungskosten
XP	<u>E</u> xtrême <u>P</u> rogramming
XT	<u>E</u> xtrême <u>T</u> ailoring
ZVEI	<u>Z</u> entralverband <u>E</u> lektrotechnik- und <u>E</u> lektronikindustrie