

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	V
Vorwort .....	VII
Abbildungsverzeichnis .....	XI
Tabellenverzeichnis.....	XIII
Abkürzungsverzeichnis .....	XV
1 Exposition.....	1
1.1 Ausgangssituation.....	1
1.2 Zielsetzung und Vorgehen.....	4
1.3 Aufbau der Arbeit.....	6
2 Definitiorische und methodische Grundlagen .....	9
2.1 Modellierung .....	9
2.1.1 Begriff des Modells und des Informationsmodells .....	9
2.1.2 Begriff des Referenzmodells.....	10
2.1.3 Modellierungstechnik .....	13
2.2 IT-Service-Management.....	15
2.2.1 Begriff des IT-Service-Managements.....	15
2.2.2 IT-Serviceanbieter.....	19
2.2.3 Organisatorische Eingliederung.....	24
2.2.4 IT-Services .....	31
2.3 Kosten- und Leistungsrechnung .....	37
2.3.1 Begriff der Kosten- und Leistungsrechnung.....	37
2.3.2 Zurechnungsprinzipien .....	41
2.3.3 Systemunabhängige Module .....	42
2.3.4 Systemabhängige Module .....	53
2.3.5 Ausgewählte Ansätze.....	55
2.3.6 Perspektive auf die Kosten- und Leistungsrechnung.....	60
2.4 Verrechnungspreise .....	62
2.4.1 Begriff des Verrechnungspreises .....	62
2.4.2 Funktionen von Verrechnungspreisen .....	64
2.4.3 Bildung von Verrechnungspreisen.....	66
3 Vorbereitung der Konstruktion des Referenzprozessmodells .....	73
3.1 Methodisches Vorgehen .....	73
3.2 Definition des Projektziels .....	75
3.2.1 Abgrenzung des relevanten Marktes.....	75
3.2.2 Inhaltliche und methodische Anforderungen.....	82
3.3 Definition der Referenzmodellierungstechnik .....	87
3.4 Bestehende Ansätze.....	92
4 Referenzprozessmodell für eine serviceorientierte IT-Leistungsverrechnung .....	103
4.1 Strategie.....	106
4.1.1 Organisationsstrategie definieren.....	107
4.1.2 Leistungsverrechnungsstrategie definieren.....	109

---

4.2 Portfolio.....	114
4.2.1 IT-Service-Engineering durchführen.....	116
4.2.2 IT-Projekt-Engineering durchführen.....	144
4.2.3 Portfolio steuern.....	148
4.3 Kosten- und Leistungsrechnung.....	152
4.3.1 Kosten- und Leistungsrechnungssystem konfigurieren.....	153
4.3.2 Kostenrechnung durchführen.....	160
4.3.3 Leistungsrechnung durchführen.....	177
4.3.4 Bereichsergebnisrechnung durchführen.....	192
4.4 Planung.....	197
4.4.1 Planungsrichtlinien definieren.....	198
4.4.2 Produktionsplanung durchführen.....	206
4.4.3 Kosten planen.....	214
4.4.4 Budget fixieren.....	225
4.5 Abrechnung.....	229
4.5.1 Abrechnungsrichtlinien definieren.....	230
4.5.2 Abrechnung durchführen.....	236
4.6 Business Intelligence.....	240
4.6.1 Abweichungen analysieren.....	241
4.6.2 Benchmarking durchführen.....	252
4.6.3 Reporting durchführen.....	254
4.7 Verwaltung.....	261
4.7.1 Verwaltungsrichtlinien definieren.....	261
4.7.2 Bezugsgrößen verwalten.....	266
4.8 Kommunikation.....	272
4.8.1 Kommunikationsrichtlinien definieren.....	272
4.8.2 Kommunikation durchführen.....	275
5 Ergebnisse und zukünftiges Forschungspotenzial.....	285
5.1 Ergebnisse.....	285
5.2 Zukünftiges Forschungspotenzial.....	289
Literaturverzeichnis.....	291