

Inhaltsübersicht

VORWORT	I
DANKSAGUNG	III
INHALTSÜBERSICHT.....	V
INHALTSVERZEICHNIS.....	VII
ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	XV
TABELLENVERZEICHNIS.....	XIX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XXVII
1 EINLEITUNG.....	1
1.1 AUSGANGSSITUATION	1
1.2 ZIEL DER ARBEIT	5
1.3 FORSCHUNGSFRAGEN.....	5
1.4 FORSCHUNGSMETHODE.....	6
1.5 STRUKTUR DER ARBEIT	11
2 KONZEPTE EINER NACHHALTIGEN ENTWICKLUNG	13
2.1 ZUM BEGRIFF DER NACHHALTIGEN ENTWICKLUNG	13
2.2 DAS KONZEPT DER KREISLAUFWIRTSCHAFT	15
2.3 DAS KONZEPT DER ÖKOLOGISCHEN EFFIZIENZ.....	16
2.4 DAS KONZEPT DES NACHFRAGE-MANAGEMENTS.....	18
2.5 DAS KONZEPT DER SUBSTITUTION VON NICHT-ERNEUERBAREN RESSOURCEN.....	20
2.6 DAS KONZEPT DER ÖKOLOGISCHEN TRANSPARENZ	22
2.7 ZWISCHENFAZIT	25
3 NACHHALTIGKEIT IN DER WIRTSCHAFTSINFORMATIK – STAND DER FORSCHUNG.....	27
3.1 ZIELSETZUNG UND METHODE DER LITERATURANALYSE.....	27
3.2 SYSTEMATISIERUNG DER ERGEBNISSE	30
3.3 BEGRIFFE UND KONZEPTE DER ÖKOLOGISCH AUSGERICHTETEN WIRTSCHAFTSINFORMATIK.....	34
3.4 ÖKOLOGISCH BEWUSSTES VERHALTEN VON KUNDEN UND ANWENDERN.....	60
3.5 ÖKOLOGISCH ADAPTIERTE MANAGEMENT-RAHMENWERKE.....	78
3.6 GESTALTUNG VON ÖKOLOGISCH AUSGERICHTETEN ARTEFAKTEN.....	106
3.7 ZWISCHENFAZIT	126
4 NACHHALTIGKEIT IM IT-SERVICE-MANAGEMENT.....	133
4.1 ZIELSETZUNG	133
4.2 ENTWURFSPRINZIPIEN UND KERNKONZEPTE DES IT-SERVICE-MANAGEMENTS	133
4.3 AUSGEWÄHLTE HANDLUNGSFELDER DES IT-SERVICE-MANAGEMENTS.....	141
4.4 UNTERSTÜTZUNG ÖKOLOGISCHER ZIELE DURCH DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT.....	156
4.5 ZWISCHENFAZIT	166

5	KONZEPTION DES REFERENZMODELLS.....	175
5.1	INTEGRATION VON ÖKOLOGIE UND IT-DIENSTLEISTUNGSERSTELLUNG	175
5.2	ENTWURF DER HANDLUNGSFELDER DES ÖKOLOGIE-MANAGEMENTS	184
5.3	ÖKOLOGISCHE ERWEITERUNG DES TRADITIONELLEN IT-SERVICE-MANAGEMENTS	210
6	EVALUATION UND ANWENDUNG.....	269
6.1	EVALUATION VON ARTEFAKTEN	269
6.2	EVALUATIONSKONZEPT FÜR DAS ÖKOLOGISCH ADAPTIERTE IT-SERVICE-MANAGEMENT.....	272
6.3	DURCHFÜHRUNG UND ERGEBNISSE DER EVALUATION.....	279
7	ZUSAMMENFASSUNG	333
	ANHANG	337
	ÜBERSETZUNG ENGLISCHSPRACHIGER BEGRIFFE AUS DEM IT-SERVICE-MANAGEMENT	337
	LITERATUR	341

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	I
DANKSAGUNG	III
INHALTSÜBERSICHT	V
INHALTSVERZEICHNIS	VII
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XV
TABELLENVERZEICHNIS	XIX
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	XXVII
1 EINLEITUNG	1
1.1 AUSGANGSSITUATION	1
1.1.1 <i>Wechselwirkungen zwischen Umweltproblemen und Informationstechnik</i>	1
1.1.2 <i>IT-Service-Management als Lösungsansatz</i>	3
1.2 ZIEL DER ARBEIT	5
1.3 FORSCHUNGSFRAGEN	5
1.4 FORSCHUNGSMETHODE	6
1.4.1 <i>Forschungsmethoden der Wirtschaftsinformatik</i>	6
1.4.2 <i>Referenzmodellierung</i>	8
1.4.3 <i>Angewandter Entwurfsprozess</i>	9
1.5 STRUKTUR DER ARBEIT	11
2 KONZEPTE EINER NACHHALTIGEN ENTWICKLUNG	13
2.1 ZUM BEGRIFF DER NACHHALTIGEN ENTWICKLUNG	13
2.2 DAS KONZEPT DER KREISLAUFWIRTSCHAFT	15
2.3 DAS KONZEPT DER ÖKOLOGISCHEN EFFIZIENZ.....	16
2.4 DAS KONZEPT DES NACHFRAGE-MANAGEMENTS.....	18
2.5 DAS KONZEPT DER SUBSTITUTION VON NICHT-ERNEUERBAREN RESSOURCEN.....	20
2.6 DAS KONZEPT DER ÖKOLOGISCHEN TRANSPARENZ	22
2.7 ZWISCHENFAZIT	25
3 NACHHALTIGKEIT IN DER WIRTSCHAFTSINFORMATIK – STAND DER FORSCHUNG	27
3.1 ZIELSETZUNG UND METHODE DER LITERATURANALYSE.....	27
3.2 SYSTEMATISIERUNG DER ERGEBNISSE	30
3.2.1 <i>Quantitativer Überblick über die identifizierten Beiträge</i>	30
3.2.2 <i>Inhaltliche Klassifikation der identifizierten Beiträge</i>	31
3.3 BEGRIFFE UND KONZEPTE DER ÖKOLOGISCH AUSGERICHTETEN WIRTSCHAFTSINFORMATIK.....	34
3.3.1 <i>Begriffsfindung von Green-IT</i>	34
3.3.2 <i>Literaturübersichten zu Green-IT und Green-IS</i>	42
3.3.3 <i>Konzepte und Theorien für die ökologieorientierte IS-Forschung</i>	45

3.3.4	<i>Ökologische Transparenz und Compliance</i>	52
3.3.5	<i>Effektivität von ökologischen Maßnahmen</i>	57
3.4	ÖKOLOGISCH BEWUSSTES VERHALTEN VON KUNDEN UND ANWENDERN	60
3.4.1	<i>Einführung und Akzeptanz ökologischer Maßnahmen</i>	60
3.4.2	<i>Ökologisch bewusstes Anwenderverhalten</i>	68
3.4.3	<i>Ökonomische Rechtfertigung ökologischer Maßnahmen</i>	71
3.4.4	<i>Entscheidungsunterstützung für ökologische Probleme</i>	74
3.5	ÖKOLOGISCH ADAPTIERTE MANAGEMENT-RAHMENWERKE	78
3.5.1	<i>Ökologiebewusstes Management von IT und IS</i>	78
3.5.2	<i>Rahmenwerke für das Management von Ökologie</i>	83
3.5.3	<i>Ökologisch adaptiertes Geschäftsprozessmanagement</i>	87
3.5.4	<i>Ökologisch adaptierte Wertschöpfungsketten</i>	91
3.5.5	<i>Rechenzentren und Cloud-Computing im Kontext von Ökologie und Nachhaltigkeit</i>	95
3.5.6	<i>Ökologisch adaptiertes IT-Service-Management</i>	101
3.6	GESTALTUNG VON ÖKOLOGISCH AUSGERICHTETEN ARTEFAKTEN	106
3.6.1	<i>Architektur und Gestaltung ökologisch ausgerichteter IS-Artefakte</i>	106
3.6.2	<i>Ökologisch gestaltete Software und Dienstleistungen</i>	112
3.6.3	<i>Betriebliche Umweltinformationssysteme</i>	113
3.6.4	<i>Erneuerbare Energien und intelligente Stromversorgung</i>	118
3.6.5	<i>Informationssysteme für die nachhaltige Siedlungsentwicklung</i>	123
3.6.6	<i>Sonstige Arbeiten</i>	125
3.7	ZWISCHENFAZIT	126
4	NACHHALTIGKEIT IM IT-SERVICE-MANAGEMENT	133
4.1	ZIELSETZUNG	133
4.2	ENTWURFSPRINZIPIEN UND KERNKONZEPTE DES IT-SERVICE-MANAGEMENTS	133
4.2.1	<i>Definition und Rolle des IT-Service-Managements</i>	133
4.2.2	<i>Dienstleistungsorientierung des IT-Service-Managements</i>	134
4.2.3	<i>Kundenorientierung des IT-Service-Managements</i>	135
4.2.4	<i>Marktorientierung des IT-Service-Managements</i>	135
4.2.5	<i>Prozessorientierung des IT-Service-Managements</i>	136
4.2.6	<i>Kernkonzepte des IT-Service-Managements</i>	136
4.2.7	<i>Rahmenwerke des IT-Service-Managements</i>	139
4.3	AUSGEWÄHLTE HANDLUNGSFELDER DES IT-SERVICE-MANAGEMENTS	141
4.3.1	<i>Strategische Planung</i>	141
4.3.2	<i>IT-Dienstleistungs-Management</i>	142
4.3.3	<i>Kapazitäts-Management</i>	143
4.3.4	<i>Verfügbarkeits-Management</i>	145
4.3.5	<i>Anpassungs-Management</i>	146

4.3.6	<i>Ereignis-Management</i>	147
4.3.7	<i>Störungs-Management</i>	149
4.3.8	<i>Problem-Management</i>	150
4.3.9	<i>Mess- und Berichtswesen</i>	151
4.3.10	<i>Bestands- und Konfigurations-Management</i>	153
4.3.11	<i>Management der kontinuierliche Verbesserung</i>	154
4.4	UNTERSTÜTZUNG ÖKOLOGISCHER ZIELE DURCH DAS IT-SERVICE-MANAGEMENT.....	156
4.4.1	<i>Zielsetzung und Vorgehensweise</i>	156
4.4.2	<i>Analyse der Handlungsfelder</i>	157
4.4.2.1	Strategische Planung.....	157
4.4.2.2	IT-Dienstleistungs-Management.....	158
4.4.2.3	Kapazitäts-Management	158
4.4.2.4	Verfügbarkeits-Management	159
4.4.2.5	Anpassungs-Management.....	160
4.4.2.6	Ereignis-Management	161
4.4.2.7	Störungs-Management.....	161
4.4.2.8	Problem-Management	162
4.4.2.9	Mess- und Berichtswesen	163
4.4.2.10	Bestands- und Konfigurations-Management	163
4.4.2.11	Management der kontinuierliche Verbesserung	164
4.5	ZWISCHENFAZIT	166
4.5.1	<i>Erkenntnisse zu den Entwurfsprinzipien des IT-Service-Managements</i>	166
4.5.2	<i>Unterstützung ökologischer Ziele durch das IT-Service-Management</i>	168
4.5.3	<i>Unterstützung der ökologieorientierten IS-Forschung durch das IT-Service-Management</i>	171
4.5.4	<i>Zusammenfassung</i>	173
5	KONZEPTION DES REFERENZMODELLS.....	175
5.1	INTEGRATION VON ÖKOLOGIE UND IT-DIENSTLEISTUNGSERSTELLUNG	175
5.1.1	<i>Das Integrationsmodell von Ökologie und IT-Dienstleistungserstellung</i>	175
5.1.2	<i>IT-Dienstleistungssicht</i>	177
5.1.3	<i>Naturressourcensicht</i>	179
5.1.4	<i>Verknüpfungsaspekte</i>	181
5.2	ENTWURF DER HANDLUNGSFELDER DES ÖKOLOGIE-MANAGEMENTS	184
5.2.1	<i>Überblick</i>	184
5.2.2	<i>Ressourcen-Substitutions-Management</i>	186
5.2.2.1	Anforderungen an das Ressourcen-Substitutions-Management	186
5.2.2.2	Aktivitäten im Ressourcen-Substitutions-Management	187
5.2.2.3	Informationsobjekte des Ressourcen-Substitutions-Managements	189
5.2.2.4	Leistungskennzahlen des Ressourcen-Substitutions-Managements	191
5.2.2.5	Prozessschnittstellen des Ressourcen-Substitutions-Managements	191

5.2.3	<i>Ressourcen-Effizienz-Management</i>	192
5.2.3.1	Anforderungen an das Ressourcen-Effizienz-Management	192
5.2.3.2	Aktivitäten im Ressourcen-Effizienz-Management	193
5.2.3.3	Informationsobjekte des Ressourcen-Effizienz-Managements	195
5.2.3.4	Leistungskennzahlen des Ressourcen-Effizienz-Managements	197
5.2.3.5	Prozessschnittstellen des Ressourcen-Effizienz-Managements	197
5.2.4	<i>Ressourcen-Nachfrage-Management</i>	198
5.2.4.1	Anforderungen an das Ressourcen-Nachfrage-Management	198
5.2.4.2	Aktivitäten im Ressourcen-Nachfrage-Management	199
5.2.4.3	Informationsobjekte des Ressourcen-Nachfrage-Managements	202
5.2.4.4	Leistungskennzahlen des Ressourcen-Nachfrage-Managements	203
5.2.4.5	Prozessschnittstellen des Ressourcen-Nachfrage-Managements	204
5.2.5	<i>Ressourcen-Transparenz-Management</i>	205
5.2.5.1	Anforderungen an das Ressourcen-Transparenz-Management	205
5.2.5.2	Aktivitäten des Ressourcen-Transparenz-Managements	205
5.2.5.3	Informationsobjekte des Ressourcen-Transparenz-Managements	207
5.2.5.4	Leistungskennzahlen des Ressourcen-Transparenz-Managements	208
5.2.5.5	Prozessschnittstellen des Ressourcen-Transparenz-Managements	208
5.3	ÖKOLOGISCHE ERWEITERUNG DES TRADITIONELLEN IT-SERVICE-MANAGEMENTS	210
5.3.1	<i>Zielsetzung</i>	210
5.3.2	<i>Ökologisch adaptierte strategische Planung</i>	210
5.3.2.1	Aufgaben der ökologisch adaptierten strategischen Planung	210
5.3.2.2	Informationsobjekte der ökologisch adaptierten strategischen Planung	212
5.3.2.3	Organisationssicht der ökologisch adaptierten strategischen Planung	213
5.3.2.4	Leistungskennzahlen der ökologisch adaptierten strategischen Planung	214
5.3.2.5	Prozessmodell der ökologisch adaptierten strategischen Planung	214
5.3.3	<i>Ökologisch adaptiertes IT-Dienstleistungs-Management</i>	217
5.3.3.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten IT-Dienstleistungs-Managements	217
5.3.3.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten IT-Dienstleistungs-Managements	218
5.3.3.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten IT-Dienstleistungs-Managements	220
5.3.3.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten IT-Dienstleistungs-Managements	220
5.3.3.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten IT-Dienstleistungs-Managements	220
5.3.4	<i>Ökologisch adaptiertes Kapazitäts-Management</i>	223
5.3.4.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Kapazitäts-Managements	223
5.3.4.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Kapazitäts-Managements	224
5.3.4.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Kapazitäts-Managements	225
5.3.4.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Kapazitäts-Managements	225
5.3.4.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Kapazitäts-Managements	226
5.3.5	<i>Ökologisch adaptiertes Verfügbarkeits-Management</i>	228
5.3.5.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Verfügbarkeits-Managements	228
5.3.5.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Verfügbarkeits-Managements	229
5.3.5.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Verfügbarkeits-Managements	230
5.3.5.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Verfügbarkeits-Managements	230
5.3.5.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Verfügbarkeits-Managements	231

5.3.6	<i>Ökologisch adaptiertes Anpassungs-Management</i>	233
5.3.6.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Anpassungs-Managements	233
5.3.6.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Anpassungs-Managements	234
5.3.6.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Anpassungs-Managements	235
5.3.6.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Anpassungs-Managements	235
5.3.6.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Anpassungs-Managements.....	235
5.3.7	<i>Ökologisch adaptiertes Ereignis-Management</i>	238
5.3.7.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Ereignis-Managements.....	238
5.3.7.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Ereignis-Managements	239
5.3.7.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Ereignis-Managements.....	240
5.3.7.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Ereignis-Managements.....	240
5.3.7.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Ereignis-Managements	241
5.3.8	<i>Ökologisch adaptiertes Störungs-Management</i>	243
5.3.8.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Störungs-Managements	243
5.3.8.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Störungs-Managements.....	244
5.3.8.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Störungs-Managements	244
5.3.8.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Störungs-Managements	245
5.3.8.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Störungs-Managements	245
5.3.9	<i>Ökologisch adaptiertes Problem-Management</i>	248
5.3.9.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Problem-Managements.....	248
5.3.9.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Problem-Managements	249
5.3.9.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Problem-Managements.....	250
5.3.9.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Problem-Managements.....	250
5.3.9.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Problem-Managements	251
5.3.10	<i>Ökologisch adaptiertes Mess- und Berichtswesen</i>	253
5.3.10.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Mess- und Berichtswesens	253
5.3.10.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Mess- und Berichtswesens.....	253
5.3.10.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Mess- und Berichtswesens	255
5.3.10.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Mess- und Berichtswesens	255
5.3.10.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Mess- und Berichtswesens	256
5.3.11	<i>Ökologisch adaptiertes Bestands- und Konfigurations-Management</i>	259
5.3.11.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Bestands- und Konfigurations-Managements	259
5.3.11.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Bestands- und Konfigurations- Managements	260
5.3.11.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Bestands- und Konfigurations- Managements	261
5.3.11.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Bestands- und Konfigurations- Managements	261
5.3.11.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Bestands- und Konfigurations-Managements	262
5.3.12	<i>Ökologisch adaptiertes Management der kontinuierlichen Verbesserung</i>	264
5.3.12.1	Aufgaben des ökologisch adaptierten Managements der kontinuierlichen Verbesserung	264
5.3.12.2	Informationsobjekte des ökologisch adaptierten Managements der kontinuierlichen Verbesserung	264
5.3.12.3	Organisationssicht des ökologisch adaptierten Managements der kontinuierlichen Verbesserung	265

5.3.12.4	Leistungskennzahlen des ökologisch adaptierten Managements der kontinuierlichen Verbesserung	266
5.3.12.5	Prozessmodell des ökologisch adaptierten Managements der kontinuierlichen Verbesserung	266
6	EVALUATION UND ANWENDUNG	269
6.1	EVALUATION VON ARTEFAKTEN	269
6.1.1	<i>Begriff der Evaluation</i>	269
6.1.2	<i>Evaluationsmethoden</i>	269
6.1.3	<i>Evaluation von Referenzmodellen</i>	271
6.1.4	<i>Schlussfolgerungen</i>	272
6.2	EVALUATIONSKONZEPT FÜR DAS ÖKOLOGISCH ADAPTIERTE IT-SERVICE-MANAGEMENT	272
6.2.1	<i>Charakterisierung des geschaffenen Artefakts</i>	272
6.2.2	<i>Anforderungen an das Evaluationskonzept</i>	273
6.2.3	<i>Ziel der Evaluation</i>	274
6.2.4	<i>Evaluationsprozedur und Evaluationsmethoden</i>	274
6.2.5	<i>Evaluationskriterien</i>	275
6.2.6	<i>Evaluationsmetriken</i>	276
6.2.7	<i>Zusammenfassung</i>	276
6.3	DURCHFÜHRUNG UND ERGEBNISSE DER EVALUATION	279
6.3.1	<i>Formelle Evaluation</i>	279
6.3.1.1	<i>Vorgehensweise</i>	279
6.3.1.2	<i>Ökonomische Perspektive</i>	279
6.3.1.3	<i>Einführungsperspektive</i>	285
6.3.1.4	<i>Entwurfs- und Entwicklungsperspektive</i>	286
6.3.1.5	<i>Epistemologische Perspektive</i>	288
6.3.1.6	<i>Zusammenfassung</i>	289
6.3.2	<i>Evaluation durch Experteninterviews</i>	290
6.3.2.1	<i>Vorgehensweise</i>	290
6.3.2.2	<i>Evaluation der Konzepte einer nachhaltigen Entwicklung</i>	291
6.3.2.3	<i>Evaluation der Adaption des traditionellen IT-Service-Managements</i>	294
6.3.2.4	<i>Evaluation des Ökologie-Managements</i>	299
6.3.2.5	<i>Zusammenfassung</i>	301
6.3.3	<i>Evaluation im Rahmen eines Industrieworkshops</i>	302
6.3.3.1	<i>Vorgehensweise</i>	302
6.3.3.2	<i>Ergebnisse</i>	303
6.3.3.3	<i>Zusammenfassung</i>	310
6.3.4	<i>Anwendungsszenario 1</i>	311
6.3.4.1	<i>Vorbemerkung</i>	311
6.3.4.2	<i>Ausgangssituation</i>	312
6.3.4.3	<i>Ökologisch adaptiertes IT-Dienstleistungs-Management</i>	313
6.3.4.4	<i>Ökologisch adaptiertes Ereignis-Management</i>	314
6.3.4.5	<i>Ökologisch adaptiertes Problem-Management</i>	315

6.3.4.6	Ökologisch adaptiertes Kapazitäts-Management	315
6.3.4.7	Ökologisch adaptiertes Anpassungs-Management.....	315
6.3.4.8	Ökologisch adaptiertes Bestands- und Konfigurations-Management	316
6.3.4.9	Ökologisch adaptiertes Mess- und Berichtswesen.....	317
6.3.4.10	Zusammenfassung.....	317
6.3.5	<i>Anwendungsszenario 2</i>	319
6.3.5.1	Zielsetzung.....	319
6.3.5.2	Konzept	319
6.3.5.3	Verwendetes Energieverbrauchsmodell	321
6.3.5.4	Softwarearchitektur und Implementierung	322
6.3.5.5	Anwendung in einer Laborfallstudie	325
6.3.5.6	Energieverbrauchsprofil des Prozesses für die Auftragsbearbeitung	326
6.3.5.7	Energieverbrauchsprofil des Prozesses für die Schadensmeldung	328
6.3.5.8	Zusammenfassung.....	331
7	ZUSAMMENFASSUNG	333
	ANHANG	337
	ÜBERSETZUNG ENGLISCHSPRACHIGER BEGRIFFE AUS DEM IT-SERVICE-MANAGEMENT	337
	LITERATUR	341