

1. Einleitung.....	1
1.1. Situation.....	1
1.2. Ziel und Abgrenzung.....	1
1.3. Literatur.....	8
2. Probleme der Wirkungsbetrachtung.....	10
2.1. Zurechenbarkeit.....	10
2.2. Quantifizierbarkeit.....	11
2.3. Datenerfassung.....	12
2.4. Literatur.....	14
3. Kosten betrieblicher DV-Systeme.....	15
3.1. Übersicht.....	15
3.2. Einmalige Kosten.....	15
3.3. Laufende Kosten.....	16
3.4. Intangible Kosten.....	18
3.5. Literatur.....	21
4. Allgemeine Nutzeffekte betrieblicher DV-Systeme.....	25
4.1. Übersicht.....	25
4.2. Zeiteinsparung/ Höhere Produktivität.....	26
4.3. Personaleinsparung.....	27
4.4. Geringere Kosten.....	33
4.5. Höherer Umsatz.....	35
4.6. Literatur.....	37
5. Nutzeffekte der DV in der Verwaltung von Unternehmen.....	42
5.1. Situation.....	42
5.2. DV-Einsatz.....	42
5.3. Nutzeffekte.....	43
5.3.1. Übersicht.....	43
5.3.2. Besseres Informationshandling.....	45
5.3.3. Schnellere Schriftguterstellung und -übermittlung.....	48
5.3.4. Effizienterer Entscheidungsprozeß.....	55
5.3.5. Geringerer Dokumentationsaufwand.....	59
5.3.6. Größere Planungs- und Prognosegenauigkeit.....	60
5.4. Nutzen-Kosten-Vergleich.....	61
5.5. Literatur.....	72





6.3. Kreditinstitute.....	199
6.3.1. Übersicht.....	199
6.3.2. Passivgeschäft.....	200
6.3.2.1. Situation.....	200
6.3.2.2. DV-Einsatz.....	201
6.3.2.3. Nutzeffekte.....	201
6.3.2.3.1. Übersicht.....	201
6.3.2.3.2. Bessere Beratung.....	204
6.3.2.3.3. Schnellere Schaltergeschäftsabwicklung.....	205
6.3.2.3.4. Höhere Betriebsbereitschaft.....	207
6.3.3. Aktivgeschäft.....	208
6.3.3.1. Situation.....	208
6.3.3.2. DV-Einsatz.....	209
6.3.3.3. Nutzeffekte.....	210
6.3.3.3.1. Übersicht.....	210
6.3.3.3.2. Schnellere Kreditbereitstellung/ -abwicklung.....	210
6.3.3.3.3. Weniger Kreditausfälle.....	212
6.3.4. Dienstleistungsgeschäft.....	213
6.3.4.1. Situation.....	213
6.3.4.2. DV-Einsatz.....	214
6.3.4.3. Nutzeffekte.....	215
6.3.4.3.1. Übersicht.....	215
6.3.4.3.2. Weniger Belastungsspitzen.....	216
6.3.4.3.3. Schnellere Zahlungsverkehrsabwicklung.....	218
6.3.4.3.4. Mehr Dienstleistungen.....	221
6.3.5. Nutzen-Kosten-Vergleich.....	222
6.3.5.1. Zusammenfassung der Nutzeffekte .....	222
6.3.5.2. Charakteristika des Beispielunternehmens.....	222
6.3.5.3. Bruttonutzen.....	226
6.3.5.4. Nettonutzen.....	235
6.3.6. Literatur.....	239
7. Kritische Anmerkungen zur Untersuchung.....	244
8. Zusammenfassung.....	247