

Inhaltsverzeichnis

1	IT-Management in einer digitalen Welt	1
1.1	Was ist IT? Was ist Management? Was ist IT-Management?	4
1.2	Strategische, taktische und operative Ebenen in Einklang bringen	11
1.3	Make-or-Buy	14
	Literatur.	17
2	IT-Prozessmanagement.	19
2.1	Prozessmerkmale und Visualisierungsmethoden	20
2.1.1	Flussdiagramm.	22
2.1.2	Swim-Lane-Grafik	25
2.1.3	Kreislauf.	30
2.1.4	SIPOC-Diagramm	32
2.1.5	RACI-Matrix	34
2.2	Existierende Standards zur Modellierung der IT-Prozesse	38
2.2.1	ITIL	39
2.2.2	COBIT	43
2.2.3	IT4IT	47
2.3	IT-Prozesslandschaft und Gestaltung der einzelnen IT-Prozesse.	49
	Literatur.	56
3	IT-Strategie	57
3.1	Die Geschäftsstrategie festlegen	58
3.2	Ausrichtung Business – IT.	64
3.3	Die sechs Schlüsselemente einer IT-Strategie.	68
3.3.1	Definition der IT-Organisation.	69
3.3.2	Identifizierung von geeigneten IT-Partnern	72
3.3.3	Qualitätsspezifikationen.	73
3.3.4	Definition der IT-Standards und der IT-Architektur	75
3.3.5	Definition der strategischen IT-Projekte	83

3.3.6	Definition der erforderlichen IT-Services	84
3.3.7	Schlussfolgerung	90
	Literatur.	92
4	IT-Projektportfolio-Management	93
4.1	Demand Management: wie Ideen zu Projekten werden	96
4.1.1	Formulierung der Anfragen	97
4.1.2	Beurteilung und Priorisierung der Anträge	100
4.2	Überwachung des Projektportfolios.	106
4.3	Agiles Projektportfolio-Management	113
5	IT-Projektmanagement.	119
5.1	Projektorganisation	122
5.1.1	Projektsponsor	123
5.1.2	Lenkungsausschuss (alias Steering Committee – STC).	124
5.1.3	Project Manager.	125
5.1.4	Projekt-Management-Office (PMO)	126
5.1.5	Projektqualität Office.	126
5.1.6	Teilprojektmanager	127
5.1.7	Weitere Rollen	128
5.2	Projektphasen.	129
5.2.1	Phase „Initiierung“	131
5.2.2	Phase „Konzept“	134
5.2.3	Phase „Realisierung“	137
5.2.4	Phase „Einführung“	140
5.2.5	Phase „Nutzung“	141
5.3	Support-Prozesse	142
5.3.1	Kostencontrolling.	143
5.3.2	Projektplanung	144
5.3.3	Risiken und Möglichkeiten	146
5.3.4	Beschaffung und Verträge	149
5.3.5	Kommunikation	150
5.3.6	Fortschrittkontrolle.	153
5.4	Agilität in IT-Projekten	154
5.4.1	Scrum	155
5.4.2	Hybride Vorgehensweise	158
6	IT-Service-Management	163
6.1	IT-Services	164
6.2	IT-Service-Management (ITSM)	171
6.2.1	Das IT-Service-Portfolio	172
6.2.2	Der IT-Servicekatalog	173

6.2.3	ITSM als Zyklus	179
6.2.4	Kontinuierliche Serviceverbesserung (CSI: Continual- Service-Improvement)	183
6.3	ITSM-Standards	189
6.3.1	IT Infrastructure Library (ITIL)	189
6.3.2	ISO/IEC 20000	189
6.3.3	FitSM	191
6.4	Cloud Services	194
6.5	Digitale Services	202
7	IT-Operation-Management	205
7.1	Die Komplexität von IT-Systemen	210
7.1.1	Client-Infrastruktur	210
7.1.2	Datenbank und Applikationen	213
7.1.3	Serverinfrastruktur	215
7.1.4	Netzwerk-Infrastruktur	217
7.2	Configuration-Management-Data-Base (CMDB)	219
7.3	IT-Operation-Prozesse	229
7.3.1	Asset Management	229
7.3.2	Configuration-Management-Prozess	231
7.3.3	System Monitoring	232
7.3.4	Support Management	233
7.3.5	Event Management	235
7.3.6	Change Management	236
7.4	IT-Sicherheit-Management	239
7.4.1	SIEM	241
7.4.2	Vulnerability Management	243
7.5	Business-Continuity-Management (BCM)	245
8	IT-Reporting und Controlling	257
8.1	Modelle zur Leistungsmessung	258
8.1.1	Die Balanced Scorecard (BSC)	258
8.1.2	Das EFQM-Modell	260
8.2	IT-KPIs definieren	264
8.2.1	KPIs für IT-Prozesse	264
8.2.2	KPIs für IT-Services	268
8.2.3	KPIs für IT-Projekte	269
8.3	IT-Reporting einrichten	275
8.4	Ein effektives IT-Controlling durchführen	281
	Weiterführende Literatur	288

9	IT-Governance	289
9.1	Rollen bei den IT-Prozessen	290
9.2	Organisationsstruktur	297
9.3	Festlegung der Zielsetzungen	304
9.4	Unternehmenskultur	308
	Literatur	313
10	IT-Leadership	315
10.1	Die Grundlagen des Managements	316
10.2	Sechs Schlüsselkompetenzen für Führungskräfte	323
10.2.1	Teamarbeit	323
10.2.2	Konflikte	329
10.2.3	Motivation	335
10.2.4	Verhandlungen	336
10.2.5	Entscheidungen	338
10.2.6	Transformation	340
10.3	Agiles Führen	343
	Literatur	346
11	Datenfizierung und Transformation	347
11.1	Kundenzentrierung	348
11.2	Daten, Daten, Daten	353
11.3	IT, sei vorbereitet!	356
11.4	Die Transformation des gesamten Unternehmens	362
	Literatur	372
12	Schlussfolgerung	373
12.1	Welche digitale Reise?	374
12.2	Eine gesunde Widerstandskraft	375
12.3	Das digitale MTO-Konzept	378
12.4	Entwicklung eines positiven Kreislaufs	380