

Inhalt

1	IT-Controlling-Konzept	1
1.1	IT-Controlling-Begriff	1
1.2	Handlungsrahmen	5
1.2.1	Gestaltungsoptionen	5
1.2.2	Life-Cycle-Modell	7
1.2.3	Werkzeuge	10
1.3	Zusammenspiel von IT-Controller und CIO	14
1.3.1	CIO-Konzept	14
1.3.2	Zusammenarbeit zwischen CIO und IT-Controller	15
1.3.3	Organisatorische Einbindung des IT-Controllings	19
2	Software für IT-Controller	25
2.1	Funktionsumfang typischer IT-Controlling-Software	25
2.2	Marktübersicht	25
3	Strategische IT-Controlling-Werkzeuge	29
3.1	IT-Strategie	29
3.1.1	Begriff der IT-Strategie	29
3.1.2	Entwicklung einer IT-Strategie	31
3.1.3	Praxisbeispiele	33
3.2	IT-Standards	34
3.2.1	Standardisierung von IT-Leistungen	34
3.2.2	IT-Consumeration versus Standards	43
3.2.3	Total Cost of Ownership (TCO) von Informationssystemen	44
3.2.4	IT-Arbeitsplatzmanagement (Desktop-Management)	48
3.3	IT-Balanced Scorecard	59
3.3.1	Grundlagen der Balanced-Scorecard-Methode	59
3.3.2	Einsatz der Balanced Scorecard im IT-Controlling-Konzept	61
3.3.3	Bewertung der Balanced Scorecard im IT-Controlling-Konzept	66
3.4	IT-Portfoliomanagement	68
3.4.1	Life-Cycle-Modell	68

3.4.2	Praxisbeispiele zum Projektportfoliomanagement	72
3.4.3	Einführung und kritische Erfolgsfaktoren	75
4	Operative IT-Controlling-Werkzeuge	77
4.1	IT-Kosten- und Leistungsrechnung	77
4.1.1	Notwendigkeit einer IT-Kosten- und Leistungsrechnung	77
4.1.2	Gestaltungsebenen im IT-Kostenmanagement	78
4.1.3	Zielsetzung und Nutzen	81
4.1.4	Struktur der IT-Kosten- und Leistungsrechnung	84
4.1.5	IT-Kostenarten-, IT-Kostenstellen- und IT-Auftragsabrechnung ..	87
4.1.6	IT-Kostenträgerrechnung	96
4.2	IT-Kennzahlen	98
4.2.1	Überblick	98
4.2.2	IT-Kennzahlensysteme	99
4.2.3	Implementierung	103
4.2.4	Nutzen von IT-Kennzahlen	104
4.3	Leistungsvereinbarungen (Service Level Agreement)	106
4.3.1	Begriff	106
4.3.2	Inhalte	109
4.3.3	Einführung und Bewertung	112
4.4	IT-Projektcontrolling	114
4.4.1	Einordnung des IT-Projektcontrollings	114
4.4.2	Planung von IT-Projekten	121
4.4.3	Aufwandsschätzung von IT-Projekten	128
4.4.4	Earned-Value-Analyse	134
4.5	IT-Sourcing	136
4.5.1	Dimensionen der Beschaffung von IT-Leistungen	136
4.5.2	Outsourcing	137
4.5.3	IT-Outsourcing	141
4.5.4	IT-Offshoring	151
4.6	IT-Asset-Management (Hardware- und Lizenzmanagement)	163
4.6.1	Begriff des IT-Asset-Managements	163
4.6.2	Aufgaben des Lizenzmanagement	164
4.6.3	Schnelltest	168
	Literatur	169
	Sachverzeichnis	181