

Inhaltsverzeichnis

Verzeichnis der Praxisbeispiele..... XXV

1 Leitbildcontrolling-Konzept in der Informationsgesellschaft..... 1

1.1 Einführung 1

1.2 Normensystem des Unternehmens..... 5

1.3 Denken in Wirkungsketten und Wirkungsnetzen 7

1.4 Vernetzung von operativen und strategischen Controlling-Regelkreisen 12

1.5 Controlling-Werkzeugkästen..... 15

1.6 Zielformulierung durch Zielvereinbarung..... 18

1.7 Zielsteuerung im Regelkreis..... 24

1.8 Zielerfüllung im Regelkreis 25

1.9 Mindestbausteine für ein IT-gestütztes Controllingkonzept 27

Wiederholungsfragen 29

Übungsaufgaben..... 30

2 IT-Controlling-Konzept 31

2.1 Grundlagen 31

2.1.1 Definition IT-Controlling 31

2.1.2 IT im Wandel 34

2.1.3 Einordnung in das Controlling-Konzept..... 40

2.1.4 Abgrenzung mit verwandten Ansätzen 42

2.2 Handlungsrahmen 43

2.2.1 Gestaltungsoptionen 43

2.2.2 Life-Cycle-Modell 46

2.2.3 Merkmale..... 51

2.2.4 Werkzeuge..... 52

2.3 Zusammenwirken von IT-Controllerdienst und CIO 56

2.3.1 CIO-Konzept 56

2.3.2 Aufgaben des Chief Information Officers..... 58

2.3.3 Zusammenarbeit zwischen CIO und IT-Controller..... 60

2.3.4 Organisatorische Einbindung..... 66

2.4 Warum IT-Controllerdienst? 70

2.5	Software für IT-Controller	76
2.5.1	Funktionsumfang typischer IT-Controlling-Software	76
2.5.2	Marktübersicht.....	77
2.5.3	Funktionsbeschreibungen ausgewählter Softwareprodukte	79
	Wiederholungsfragen	87
	Übungsaufgaben.....	88
3	Einsatz strategischer IT-Controlling-Werkzeuge	93
3.1	IT-Strategie	93
3.1.1	Begriff	93
3.1.2	Entwicklung einer IT-Strategie.....	96
3.1.3	Praxisbeispiele.....	98
3.2	IT-Standardisierung.....	102
3.2.1	Einführung.....	102
3.2.2	Total Cost of Ownership (TCO) von Informationssystemen	108
3.2.3	IT-Arbeitsplatzmanagement (Desktop-Management)	115
3.2.4	Fallstudie zur IT-Standardisierung	129
3.2.5	Fallstudie zum Open-Source-Einsatz im Mittelstand	132
3.3	IT-Balanced Scorecard.....	135
3.3.1	Grundlagen der Balanced-Scorecard-Methode	135
3.3.2	Einsatz der Balanced Scorecard im IT-Controlling-Konzept.....	138
3.3.3	Bewertung der Balanced Scorecard im IT-Controlling-Konzept	147
3.3.4	Softwaretools für die Balanced Scorecard.....	148
3.4	IT-Portfoliomanagement.....	151
3.4.1	Life-Cycle-Modell	151
3.4.2	Praxisbeispiele zum Projektportfoliomanagement.....	157
3.4.3	Einführung und kritische Erfolgsfaktoren	160
3.4.4	Fallsbeispiel IT-Projektportfolio	161
3.4.5	Bewertung von IT-Sicherheitsprojekten	164
3.5	Wertbeitrag der IT	171
3.5.1	Problematik	171
3.5.2	Methoden zur Wertermittlung der IT.....	174
3.5.3	Praxisbeispiele.....	176
3.6	Green IT – Ein Thema für IT-Controller!	177
3.6.1	Zentrale Begriffe	177
3.6.2	Direkte Maßnahmen	178

3.6.3	Indirekte Maßnahmen	179
3.6.4	Organisatorische Umsetzung.....	180
3.6.5	Aktueller Stand in der Praxis.....	181
3.6.6	Integration in das IT-Controlling-Konzept	181
	Wiederholungsfragen	184
	Übungsaufgaben.....	185
4	Einsatz operativer IT-Controlling-Werkzeuge	191
4.1	IT-Kosten- und Leistungsrechnung.....	191
4.1.1	Notwendigkeit einer IT-Kosten- und Leistungsrechnung	191
4.1.2	Gestaltungsebenen im IT-Kostenmanagement	194
4.1.3	Zielsetzung und Nutzen	200
4.1.4	Struktur der IT-Kosten- und Leistungsrechnung.....	201
4.1.5	IT-Kostenarten-, IT-Kostenstellen- und IT-Auftragsabrechnung.....	205
4.1.6	IT-Kostenträgerrechnung.....	220
4.1.7	Fallstudie zum IT-Kostenmanagement	221
4.1.8	Fallbeispiel zur IT-Leistungsverrechnung (Glasklar AG).....	227
4.1.9	Praxisbeispiel zur IT-Leistungsverrechnung (AGIS GmbH).....	231
4.2	IT-Kennzahlen.....	234
4.2.1	Überblick	234
4.2.2	IT-Kennzahlensysteme.....	236
4.2.3	Implementierung.....	242
4.2.4	Nutzen von IT-Kennzahlen	245
4.3	Leistungsvereinbarungen (Service Level Agreement).....	247
4.3.1	Begriff	247
4.3.2	Inhalte	250
4.3.3	Einführung und Bewertung.....	256
4.4	IT-Projektcontrolling.....	258
4.4.1	Projektarbeit als Standard-Organisationsform im IT-Umfeld	258
4.4.2	Planung von IT-Projekten	268
4.4.3	Aufwandsschätzung von IT-Projekten.....	277
4.4.4	Earned-Value-Analyse.....	285
4.4.5	Ermittlung des Projektfortschritts	288
4.4.6	Rentabilitätsanalyse von IT-Projekten (IT-Investitionsrechnung)	290
4.4.7	Risikomanagement in IT-Projekten.....	294
4.4.8	Einsatz von Realen Optionen im Projektcontrolling	301
4.4.9	Berichtswesen und Dokumentation	303

4.4.10	Einführung von Software.....	306
4.4.11	Fallstudie Einführung betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	317
4.5	IT-Prozessmanagement und -controlling	321
4.5.1	Grundbegriffe des Prozessmanagements	321
4.5.2	Beschaffung von IT-Leistungen (IT-Sourcing)	323
4.5.3	Outsourcing von Geschäftsprozessen	326
4.5.4	IT-Outsourcing	330
4.5.5	IT-Offshoring.....	348
4.5.6	Fallstudie zum IT-Sourcing.....	364
4.5.7	IT-Prozessmanagement mit ITIL	370
4.5.8	IT-Asset-Management (Hardware- und Lizenzmanagement)	381
	Wiederholungsfragen	389
	Übungsaufgaben.....	391
5	Kostenrechnung für IT-Controller	395
5.1	Kostenrechnung als Teilgebiet des Rechnungswesens.....	395
5.2	Grundelemente der Kostenrechnung.....	399
5.3	Grundbegriffe im System der Produktivfaktoren.....	411
5.4	Grundbegriffe der Kostentheorie.....	413
5.5	Grundbegriffe der Fixkostenlehre	423
5.6	Grundtypen der betrieblichen Anpassungsprozesse.....	435
5.7	Kostenartenrechnung	447
5.8	Theoretische Grundbegriffe kalkulatorischer Kosten.....	454
5.9	Grundbegriffe des einstufigen Betriebsabrechnungsbogens	455
6	Deckungsbeitragsrechnung für IT-Controller	477
6.1	Grundlegendes zur Deckungsbeitragsrechnung.....	477
6.2	Begriffserklärungen und Zahlenbeispiele	485
6.3	Absolute und relative Deckungsbeiträge	503
6.4	Grundtypen I und II der Teilkostenrechnung	506
6.5	Glossar der Deckungsbeitragsrechnung.....	511
7	Prozesskostenrechnung für IT-Controller.....	515
7.1	Entstehung.....	515
7.2	Konzeptionelle Grundlagen	517

7.3	Fallbeispiel zur Prozesskostenrechnung	529
7.4	Folgerungen für das strategische Kostenmanagement.....	544
7.5	Kritische Würdigung.....	547
8	Anhang.....	553
8.1	Musterklausur.....	553
8.2	Literaturverzeichnis.....	561
8.3	Glossar der IT-Begriffe.....	595
8.4	Abkürzungsverzeichnis	609
8.7	Sachwortverzeichnis	613
	Curriculum Vitae.....	632