

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

Inhaltverzeichnis

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

Inhaltverzeichnis

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

Inhaltsverzeichnis

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