

Inhaltsverzeichnis

Vorwort zur zweiten Auflage	5
Vorwort	6
1 Leit- und Leistungsbild der IT	15
<i>Stefan Helmke & Matthias Uebel</i>	
1.1 Einführung	15
1.2 Entwicklung eines Leit- und Leistungsbildes der IT	15
1.2.1 Motivation	15
1.2.2 Vorgehen	19
1.2.3 Dokumentation in Business Cases	22
1.2.4 IT-Kundenzufriedenheitsanalyse	25
1.3 Aufgabenstruktur IT-Governance	27
1.4 Aufgabenstruktur IT-Controlling	29
1.5 Fazit	37
2 Effektives Key Account Management im IT-Bereich	39
<i>Matthias Uebel & Stefan Helmke</i>	
2.1 Einführung	39
2.2 Notwendigkeit und Ausrichtung eines IT-Key Account Managements	39
2.3 Rolle des IT-Key Account Managers	44
2.3.1 Aufgabenbereiche des IT-Key Account Managers	44
2.3.2 Anforderungen an IT-Key Account Manager	50
2.4 Organisation des IT-Key Account Managements	52
2.4.1 Einbindung in die IT-Organisation	52
2.4.2 Gestaltung des Gremienkonzeptes	56
2.5 Fazit	58
3 Demand- und Portfoliomanagement in der Konzern-IT	61
<i>Enrico Senger & Michael Nilles</i>	
3.1 Einführung	61
3.2 Strategische Steuerung der Konzern-IT	62
3.2.1 Aufgaben und Prozesse der IT-Governance	62
3.2.2 IT-Demand-Management	63
3.2.3 IT-Portfoliomanagement	64
3.3 Prozess des IT-Demand- und Portfoliomanagements	65
3.3.1 Der IT-„Projekttrichter“ für die Budgetierung der IT Projekte	65
3.3.2 Rollen und Aufgaben	66
3.3.3 Bewertungskriterien für Projektvorschläge	67
3.3.3.1 Beitrag zu den strategischen Unternehmenszielen	67

3.3.3.2	Auswirkungen auf die Strukturkosten der Konzern-IT	68
3.4	Toolunterstützung	69
3.5	Zusammenfassung	70
4	Kundenorientierung der IT in mittelständischen Unternehmen	73
	<i>Dominik Neuhaus, Stefan Helmke & Matthias Uebel</i>	
4.1	Einführung	73
4.2	IT Demand Management: Aufbau einer kundenorientierten IT	74
4.2.1	Vertriebs- und Projektbegleitungsfunktion	77
4.2.2	Betreuungs- und Eskalationsfunktion	82
4.3	Fazit	83
5	Ausrichtung der IT-Strategie im Kontext einer Serviceorientierung	85
	<i>Markus Groß</i>	
5.1	Einleitung	85
5.2	Umsetzung von IT-Servicemanagement	86
5.2.1	Die IT im organisatorischen Kontext	86
5.2.2	Lösungsansatz Serviceorientierung der IT	87
5.2.3	Kritische Erfolgsfaktoren	88
5.3	Ausrichtung der IT-Strategie	90
5.4	Auswahl geeigneter ITIL-Elemente	91
5.5	Fazit	95
6	Eine Referenzmethode zur IT-Leistungsverrechnung	97
	<i>Stefan Helmke, Nina Kurscheid & Matthias Uebel</i>	
6.1	Ziele und Anforderungen	97
6.2	Verrechnungsprinzip	98
6.3	Aufbau des Servicekataloges	101
6.4	Kalkulation der Services	106
6.4.1	Kalkulationsschema	106
6.4.2	Kalkulation der Personalkosten	107
6.4.3	Kalkulation der Sachkosten	109
6.4.4	Kalkulation der Overhead-Kosten	109
6.4.5	Servicepreisermittlung	110
6.5	Verrechnung der Services	111
6.5.1	Istkostenrechnung	112
6.6	Fazit	114
7	Erfolgsfaktoren an IT-Kennzahlensysteme	115
	<i>Stefan Helmke, Matthias Uebel, Jan Helmke & Yannick Helmke</i>	
7.1	Einführung	115
7.2	IT-Kennzahlen	116
7.2.1	Ziele und Funktionen	116
7.2.2	Anforderungen	118

7.3	Erfolgsfaktoren von IT-Kennzahlensystemen.....	120
7.4	IT-Kennzahlensysteme als Managementansatz.....	125
8	Gestaltung von IT-Kennzahlensystemen	131
	<i>Stefan Helmke, Matthias Uebel & Dörte Brinker</i>	
8.1	Einführung	131
8.2	Zielsetzung	132
8.3	Kennzahlenstrukturierung.....	133
8.3.1	Standard- vs. Individualkennzahlen	133
8.3.2	Ökonomische Kennzahlen vs. technisch-prozessuale Kennzahlen	134
8.3.3	Kennzahlenpyramide.....	137
8.3.4	RGT-Metrik.....	139
8.3.5	IT-Balanced Scorecard	141
8.3.6	Ableitung der Kennzahlen	142
8.4	Graphische Aufbereitung.....	145
8.5	Praxisregeln	147
9	Zeitgemäßes Kosten- und Leistungsmanagement für IT-Organisationen	151
	<i>Ralf Droll</i>	
9.1	Rahmenbedingungen.....	151
9.2	Fragestellungen.....	151
9.3	Wie können Antworten gefunden werden?	152
9.4	Einfache Kostenmanagementsysteme	152
9.5	Anforderungen an ein zeitgemäßes Kosten- und Leistungsmanagementsystem	155
9.6	Womit können diese Anforderungen erfüllt werden?.....	155
9.6.1	Das Leistungsportfolio einer IT-Organisation?.....	156
9.6.2	Der Leistungskatalog als Basis für die Leistungsverrechnung an die Nutzer der IT	158
9.6.3	Bepreisung des IT-Leistungskatalogs.....	158
9.6.4	Bewertung von Ressourcenverbräuchen	160
9.6.4.1	Ressource A (Lizenzen/Maintenance)	160
9.6.4.2	Ressource B (User- Support)	161
9.6.4.3	Ressource C (Data-Center)	163
9.7	Zusammenfassung	164
10	Unterstützungssysteme der Unternehmensführung.....	167
	<i>Roger Klahold</i>	
10.1	Einführung eines IT-Controlling-Systems bei einem stark wachsenden Medizingerätehersteller.....	167
10.1.1	Abstract	167
10.1.2	Ausgangssituation.....	167
10.1.3	Zielsetzung	168
10.1.4	Definition der wesentlichen Kennzahlen.....	168

10.1.4.1	Kundenzufriedenheit.....	168
10.1.4.2	Messung des Arbeitsaufkommens.....	170
10.1.4.3	Lösungsdauer & Termine.....	171
10.1.4.4	Verfügbarkeit	172
10.1.4.5	Compliance & IT-Security	172
10.1.4.6	Finanzkennzahlen	173
10.1.5	Maßnahmen & Ablauf	173
10.2	Ergebnisse	174
10.3	Ausblick	175
10.4	Fazit / Zusammenfassung	175
11	Die innovative IT-Organisation in der digitalen Transformation	177
	Von Plan-Build-Run zu Innovate-Design-Transform	
	<i>Petra Koch, Frederik Ahlemann & Nils Urbach</i>	
11.1	Einleitung.....	177
11.2	Das aktuelle Paradigma und seine Herausforderungen	178
11.2.1	Das <i>Plan-Build-Run</i> -Paradigma und seine Weiterentwicklung	178
11.2.2	Der Trend zur Digitalisierung von Wertschöpfungs- und Geschäftsmodellen	180
11.1.1	Grenzen des industrialisierten IT-Managements und Anforderungen an ein neues Paradigma.....	182
11.3	Das neue Paradigma: <i>Innovate-Design-Transform</i>	185
11.3.1	Überblick und Zielbild der innovativen IT-Organisation	185
11.3.2	Innovate	186
11.3.3	Design.....	187
11.3.4	Transform	189
11.4	Praktische Implikationen.....	190
11.4.1	Voraussetzungen für die digitale Transformation	190
11.4.2	Fähigkeiten der IT-Organisation der Zukunft	191
11.5	Zusammenfassung und Ausblick	195
12	Einflussfaktoren und Ausgestaltungskonzepte von Steuerungsmechanismen bei Captive Shared Service Providern.....	197
	<i>Marc M. Zinkel</i>	
12.1	Einleitung.....	197
12.2	Relevante Steuerungsmechanismen und ihre grundsätzlichen Ausprägungen.....	198
12.3	Einflussfaktoren auf Steuerungsmechanismen.....	202
12.3.1	Diversifikation und Standardisierungspotenzial als Treiber unterschiedlicher CSSP Form.....	203
12.3.2	Konzernstruktur und -kultur als Treiber unterschiedlicher Steuerungsprinzipien.....	205
12.4	Ausgestaltungskonzepte von Steuerungsmechanismen	207
12.4.1	Klassifizierung der Steuerungsmechanismen.....	207

12.4.2	Ausgestaltungskonzept	208
12.5	Anwendungsbeispiel	213
12.6	Fazit und Schlussbemerkung.....	215
13	Change Management-Aufgaben bei IT-Roll Outs nach dem Go Live	219
	<i>Matthias Uebel, Rainer Frischkorn & Stefan Helmke</i>	
13.1	Einführung	219
13.2	Ausrichtung des Change Management-Ansatzes nach dem Go Live	220
13.2.1	Vorausgehende Change Management-Aufgaben vor dem Go Live	220
13.2.2	Veränderung der Change Management-Aufgaben nach dem Go Live	221
13.2.3	Synergien zwischen den neuen Change Management-Aufgaben	224
13.3	Aufgaben einer Change Management-Organisation	226
13.3.1	Aktiver Anwender-Support.....	226
13.3.2	Prozessmanagement	227
13.3.3	Standorte ohne Neusystem entwickeln.....	228
13.4	Fazit	230
14	Alternativen für eine Change Management-Organisation	
	bei IT-Roll Outs nach dem Go Live	231
	<i>Matthias Uebel, Rainer Frischkorn & Stefan Helmke</i>	
14.1	Einführung	231
14.2	Organisatorische Verankerung der Change Management-Organisation	232
14.2.1	Vorstellung der organisatorischen Alternativen	232
14.2.2	Festlegung von Bewertungskriterien.....	233
14.2.3	Bewertung und Handlungsempfehlung.....	235
14.3	Fazit	238
15	Etablierung effektiver Informationssicherheit	239
	Leit-, Richtlinien und Verfahren – Regelwerke zur	
	Steuerung effektiv einsetzen	
	<i>Nils Dirks, Stefan Schemmer & Ralf Schumann</i>	
15.1	Motivation	239
15.2	Steuerungsebene eines ISMS	240
15.3	Dokumentenstruktur des ISMS.....	242
15.4	Vorgabenebene des ISMS.....	245
15.5	Verfahrensebene des ISMS.....	246
15.6	Vorgehensweise	247
15.6.1	Entwicklung der Herangehensweise.....	247
15.6.2	Identifikation und Integration von Schnittstellen	248
15.6.3	Festlegung der Organisations- und Richtlinienstruktur.....	248
15.6.4	Analyse des IST-/SOLL-Zustands	249
15.6.5	Entwicklung des ISMS-Regelwerks.....	249
15.7	Kritische Erfolgsfaktoren.....	250

16	Steuerung der Informationssicherheit durch Kennzahlen	253
	<i>Svielen Ivanov, Ronny Scholz, Stefan Schemmer, Ralf Schumann & Henning Trsek</i>	
16.1	Motivation und Kontext	253
16.2	Definition von Kennzahlen auf Basis von Risikoszenarien.....	255
16.2.1	Top-Down Richtung.....	256
16.2.2	Bottom-Up Analyse.....	257
16.2.3	Best Practices und Beispiele für Kennzahlen.....	258
16.3	Effiziente Erhebung, Verarbeitung und Kommunikation von Kennzahlen.....	260
16.3.1	Kennzahlenerhebung.....	260
16.3.2	Berichte und Kommunikation	262
16.3.3	Best Practice zur Einführung	262
16.4	Anwendungsfall: Service-Management	262
16.5	Fazit	264
17	Problemlösungen zum sicheren Versand von E-Mails.....	265
	<i>Stephan Wirth</i>	
17.1	Die Bedeutung der E-Mail in der heutigen Kommunikationsgesellschaft	265
17.2	Problemstellungen bei der Nutzung von E-Mails	265
17.3	Definitionen und Erläuterungen	268
17.3.1	Technische Details zur E-Mail-Technologie	268
17.3.2	Verschlüsselung	268
17.3.3	Symmetrische und Asymmetrische Verschlüsselungsverfahren	269
17.3.4	Hashfunktion	269
17.3.5	Digitale Signatur	269
17.4	Lösungsansätze	270
17.4.1	Public-Key-Infrastructure (PKI)	270
17.4.2	Web of Trust	270
17.4.3	Individualverschlüsselung	270
17.4.3.1	Verschlüsselung via MS-Office	271
17.4.3.2	Verschlüsselung mittels Komprimierungssoftware	271
17.4.3.3	Verschlüsselung via Self Decrypting Archives (SDAs)	271
17.4.4	Web-Mailer via SSL	271
17.4.5	De-Mail	272
17.4.6	E-Postbrief	272
17.4.7	SMTP over TLS	272
17.5	Bewertung und Zukunftsaussichten	273
18	Eskalationsmanagement in IT-Projekten	275
	<i>Stefan Helmke & Matthias Uebel</i>	
18.1	Ziele und Aufgaben	275
18.2	Instrumente zur Früherkennung	276
18.2.1	Einflussfaktorenanalyse	277
18.2.2	Schwachstellenanalyse	279
18.2.3	Indikatormodelle	280

18.3	Eskalationsbewältigung.....	281
18.3.1	Back-/Forward-Orientierung	281
18.3.2	Triggerfunktionen	282
18.3.3	Change Management	283
18.3.4	Krisenpläne.....	286
18.4	Integration in die Unternehmensorganisation.....	287
19	Einsatz elektronischer Signaturen im Mittelstand	289
	<i>Stefan Helmke, Rüdiger Herfrid & Matthias Uebel</i>	
19.1	Einführung	289
19.2	Signaturen – die Schlüssel zum Erfolg im Mittelstand	289
19.3	Praxisfälle.....	292
19.4	Erfolgsfaktoren bei der Projektumsetzung.....	294
	Autorenverzeichnis.....	297
	Stichwortverzeichnis.....	299