

Inhalt

Vorwort	5
1 Grundlagen des IT-Managements	11
1.1 Grundbegriffe	11
1.2 Vorgehensweisen	16
1.3 Organisationsformen	20
1.4 Stakeholder des IT-Managements	25
1.5 Stakeholderanalyse	34
1.6 Literatur zu Kapitel 1	39
2 IT-Strategie	41
2.1 Grundlagen	41
2.2 Strategieentwicklung	44
2.2.1 Business Motivation Modell	44
2.2.2 Produkt-Markt-Matrix	47
2.2.3 Enterprise Wide Information Management	49
2.3 Strategieumsetzung	52
2.3.1 Balanced Scorecard	52
2.3.2 Management von IT-Investitionen	56
2.4 Umfeldanalyse	64
2.4.1 Fünf-Kräfte-Modell	64
2.4.2 STEP-Analyse	68
2.5 Situationsanalyse	70
2.5.1 BCG-Matrix	70
2.5.2 SWOT-Matrix	73
2.5.3 McFarlans Bedeutungsmatrix	76

 www.uvk-lucius.de/it-management

2.5.4	4C-Net-Business-Modell	80
2.6	Zielfindung.....	82
2.6.1	SMART.....	82
2.6.2	Technology Roadmap.....	85
2.7	Entscheidungstheorie	90
2.7.1	Grundlagen	90
2.7.2	Nutzwertanalyse	91
2.7.3	Analytic Hierarchy Process.....	96
2.8	Literatur zu Kapitel 2.....	107
3	Budget & Ressourcen	109
3.1	Kostenrechnung.....	110
3.1.1	Grundbegriffe.....	110
3.1.2	Kostenarten.....	113
3.1.3	Basis der Kostenrechnung.....	118
3.1.4	Kostenrechnungsmethoden mit Zeitbezug.....	119
3.1.5	Kostenrechnungsmethoden mit Umfangsbezug	124
3.1.6	Kostenrechnungssysteme.....	126
3.1.7	IT-Chargeback.....	127
3.2	IT-Budgetierung.....	128
3.3	IT-Demand Management	129
3.4	IT-Kennzahlen	131
3.5	IT-Sourcing.....	137
3.6	IT-Asset Management	142
3.7	Human Resource Management.....	149
3.8	IT-Projektmanagement	151
3.8.1	Grundlagen des IT-Projektmanagements.....	151
3.8.2	Netzplantechnik	153
3.8.3	Gantt-Diagramm.....	158

3.8.4	Projektportfolio-Management.....	158
3.8.5	Wiederverwendung von Projektwissen.....	160
3.9	Literatur zu Kapitel 3.....	162
4	IT-Services & Prozesse	163
4.1	Grundlagen von IT-Services	164
4.2	Information Technology Infrastructure Library.....	167
4.3	RACI-Matrix.....	172
4.4	Service Level Agreements	174
4.5	Servicekatalog	175
4.6	Grundlagen von Geschäftsprozessen.....	176
4.7	Optimierungstechniken für Geschäftsprozesse.....	179
4.8	Geschäftsprozessmodellierung.....	184
4.8.1	Grundlagen der Geschäftsprozessmodellierung.....	184
4.8.2	Architektur integrierter Informationssysteme.....	185
4.8.3	Ereignisgesteuerte Prozesskette	188
4.8.4	Unified Modeling Language	193
4.8.5	Business Process Modeling Notation.....	202
4.8.6	Flussdiagramme.....	207
4.9	Literatur zu Kapitel 4.....	209
5	Governance, Risk & Compliance.....	211
5.1	IT-Governance	211
5.2	IT-Risikomanagement	216
5.2.1	Überblick	216
5.2.2	Identifizierung von Risiken.....	216
5.2.3	Risikobewertung.....	217
5.2.4	Auswahl der Risikobewältigungsmethode	223
5.2.5	Implementierung von Gegenmaßnahmen.....	223

5.3	IT-Compliance.....	224
5.3.1	Grundlagen der IT-Compliance.....	224
5.3.2	Beispiele aus der Praxis	225
5.3.3	Eingrenzung von Compliance-Umgebungen.....	232
5.4	Literatur zu Kapitel 5.....	238
6	IT-Sicherheit.....	239
6.1	Schutzziele.....	239
6.2	Sicherheitsniveau	242
6.3	Vorgehensmodelle	243
6.3.1	ISO 27001	243
6.3.2	IT-Grundschutz	245
6.4	Routineaufgaben.....	248
6.5	Gefahren.....	250
6.5.1	Hacker.....	250
6.5.2	Angriffe.....	251
6.6	Schutzmaßnahmen.....	253
6.6.1	Schutz vor Unbefugten	253
6.6.2	Kontrolle des Datenverkehrs	256
6.6.3	Vermeidung von Schwachstellen	257
6.6.4	Richtlinien	261
6.6.5	Ausfallsicherheit und Wiederherstellung	261
6.7	Kryptographie.....	262
6.7.1	Verschlüsselung.....	262
6.7.2	Hashing.....	266
6.7.3	Zertifikate.....	267
6.8	Literatur zu Kapitel 6.....	269
Index		271