

1 Einführung	1
1.1 Definition von IT-Management	3
1.2 Die Bedeutung von IT	6
1.3 Organisierung der IT	8
1.4 Beschaffung ist wichtig	13
Literatur	16
2 IT-Prozesse	17
2.1 Prozesse modellieren	18
2.2 Standard-IT-Prozesse	23
2.2.1 ITIL® (IT Infrastructure Library)	24
2.2.2 COBIT® (Control Objectives for Information and Related Technology)	28
2.2.3 IT4IT (Open Group)	32
2.3 IT-Prozesslandschaft	35
2.4 Design von IT-Prozessen	39
2.4.1 IT-Qualitätsmanagement-Zyklus	39
2.4.2 Anwendungsentwicklungsfluss	42
2.4.3 IT-Lieferantenmanagement Swim Lane	45
2.4.4 Incident Management SIPOC	48
2.4.5 Problem Management RACI	52
Literatur	56
3 IT-Strategie	57
3.1 Einige Theorien zur Unternehmensstrategie	58
3.2 IT-Strategie leicht gemacht	65
3.3 Business-IT Alignment	67
3.4 Die sechs wesentlichen Komponenten einer IT-Strategie	68
3.4.1 IT Personal & Organisation	71
3.4.2 Beschaffungsstrategie	71
3.4.3 IT-Architektur & Standards	73

3.4.4	IT-Qualitätsstandards	73
3.4.5	IT-Service-Portfolio	75
3.4.6	IT-Projektportfolio	76
	Literatur	77
4	IT-Dienste	79
4.1	ITSM-Prinzipien	82
4.2	IT-Service-Portfolio	84
4.3	Service-Katalog	87
4.4	Prozess-zu-Service	90
4.5	Konfigurationsmanagement-Datenbank (CMDB)	97
4.6	Continuous Service Improvement (CSI) & Service Maturity	100
	Literatur	103
5	IT-Portfolio- und Projektmanagement	105
5.1	Einführung	105
5.2	IT-Projektportfoliomanagement	107
5.2.1	IT-Projektportfolio wiederkehrender Prozess	108
5.2.2	Schritt 1: Projektideen sammeln und auswählen	110
5.2.3	Schritt 2: Projektanfragen bewerten	115
5.2.4	Schritt 3: Einrichten, Starten und Überwachen von Projekten	121
5.2.5	Schritt 4: Leistungen bewerten	123
5.2.6	IT-Projektportfolio-Lebenszyklus	123
5.3	IT-Projektmanagement	125
5.3.1	Einführung in das Projektmanagement	127
5.3.2	Projektorganisation	130
5.3.3	Projektphasen	135
5.3.4	Unterstützende Prozesse	145
5.4	Der Faktor Mensch	154
6	IT-Berichterstattung	161
6.1	Einführung	161
6.2	Leistungsmessung	163
6.3	Prozess-KPIs	165
6.4	Bottom-Up IT Reporting	167
6.5	IT-Berichterstattung „Top-Down“	171
6.6	IT-Dashboards	173
6.7	IT Budgetierung und Controlling	176
	Literatur	180
7	IT-Governance	181
7.1	Einführung	181
7.2	IT-Rollen	183

7.3 IT-Governance	185
7.4 Teamwork und Konfliktmanagement	195
7.5 Organisationen verändern	198
Literatur	201
8 Schlussfolgerung	203