

Inhaltsverzeichnis

1	Grundlagen	1
1.1	Grundlagen des Prozessmanagements.....	1
1.1.1	Ziele des Prozessmanagement.....	4
1.1.2	Inhalt und Umfang des Prozessmanagements.....	5
1.1.3	Prozessmanagementmethoden.....	9
1.2	Grundlagen des Projektmanagements.....	20
1.2.1	Ziele des Projektmanagements.....	24
1.2.2	Inhalt und Umfang des Projektmanagements.....	25
1.2.3	Methoden des Projektmanagements.....	32
1.3	Grundlagen der ITIL	47
1.3.1	Ziele der ITIL	48
1.3.2	Kerninhalte der ITIL	48
1.3.3	Methoden, Prozesse und Funktionen der ITIL.....	52
1.3.4	Kritikpunkte an der ITIL	64
2	IT-Governance mit Hilfe der ITIL?.....	67
3	Managing the ITIL.....	73
3.1	Relevante Umwelten von IT-Dienstleistern.....	73
3.2	Prozessmanagement bei IT-Dienstleistern.....	81
3.2.1	Identifizierung und Klassifizierung der Prozesse von IT-Dienstleistern	82
3.2.2	Definition der Prozesse von IT-Dienstleistern	86
3.2.3	Überwachung, Steuerung und Optimierung der Prozesse von IT-Dienstleistern	95
3.2.4	Überwachung, Steuerung und Optimierung des Prozessportfolios von IT-Dienstleistern	98
3.3	Projektmanagement bei IT-Dienstleistern.....	102
3.3.1	Identifizierung und Initiierung von Projekten bei IT-Dienstleistern.....	103
3.3.2	Management von Projekten von IT-Dienstleistern.....	108
3.3.3	Management des Projekt-Portfolios von IT-Dienstleistern	116

Inhaltsverzeichnis

3.4 Integriertes Portfoliomanagement.....	119
3.5 IT-Unterstützung des Prozess- und Projektmanagements	125
3.5.1 IT-Tools für das Prozessmanagements.....	127
3.5.2 IT-Tools für das Projektmanagement	128
3.5.3 IT-Tools für das Portfoliomanagement.....	130
3.5.4 Querschnittliche IT-Tools	131
3.6 Organisationsgestaltung bei IT-Dienstleistern	132
3.7 Personalmanagement bei IT-Dienstleistern	138
4 Praxistipps und Zusammenfassung.....	145
4.1 Erfolgsfaktoren.....	145
4.2 Stolpersteine	146
4.3 Abschlussbetrachtung	149
Tabellenverzeichnis.....	151
Abbildungsverzeichnis.....	153
Quellenverzeichnis.....	155
Sachwortverzeichnis	157