

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