

# Inhaltsverzeichnis

Geleitwort.....	5
Vorwort.....	7
Inhaltsverzeichnis.....	11
Abkürzungsverzeichnis.....	15
Abbildungsverzeichnis.....	17
Tabellenverzeichnis.....	21
1 Grundlagen des IT-Controllings.....	23
1.1 Einordnung des IT-Controllings.....	23
1.2 Allgemeines zum IT-Controlling.....	24
1.3 IT-Controlling als System.....	25
1.3.1 Das allgemeine Controlling-System.....	25
1.3.2 Controlling-Systeme für die IT.....	29
1.3.3 Controlling der IT-Leistungserstellung.....	32
1.4 IT-Controlling als Prozess.....	37
1.4.1 Entwicklung eines Prozessmodells für das IT-Controlling.....	37
1.4.2 IT-Controlling-Prozesse in der Literatur.....	42
1.4.2.1 Das Prozessmodell eines IT-Controllings.....	42
1.4.2.2 Das Prozessmodell für das IT-Controlling in COBIT.....	44
1.4.2.3 ITIL Financial Management.....	45
1.5 Steuerung anhand einer IT-Strategie.....	46
1.5.1 Charakterisierung der IT-Strategie.....	46
1.5.2 Entwicklung einer IT-Strategie.....	48
1.5.3 Entwicklung einer IT-Strategie als Teil eines Prozesses.....	49
1.5.4 Abstimmung der IT-Strategie mit der Wettbewerbsstrategie des Unternehmens.....	54
1.5.5 Abstimmung der Unternehmensstrategie mit der IT-Strategie.....	57
1.6 Abgrenzung des strategischen vom operativen IT-Controlling.....	59
1.7 Fallbeispiel eines Unternehmens im Mittelstand in der Medienindustrie.....	66
2 IT-Controlling unter Outsourcingbedingungen.....	79
2.1 Outsourcingbegriff.....	80
2.2 Chancen und Risiken eines IT-Outsourcings.....	81
2.3 Standardstrategien für IT-Outsourcing-Entscheidungen.....	83
2.4 Outsourcingvarianten und deren Alternativen.....	86
2.5 Durchführung eines Outsourcings.....	97

2.6	Service Level Agreements .....	108
2.7	Prüfung der Durchführung eines Outsourcings beim Niederweser Verlag .....	115
3	Methoden und Werkzeuge des IT-Controllings.....	125
3.1	Controlling durch Kennzahlen und IT-Kennzahlensysteme .....	125
3.1.1	Kennzahlen in der Informationsverarbeitung .....	125
3.1.1.1	Kennzahlen in der Informationsverarbeitung und ihre Grundlagen .....	126
3.1.1.2	Strukturierung von Kennzahlen.....	129
3.1.1.3	Der Kennzahlen-Steckbrief .....	131
3.1.2	Arbeitsbedingungen bei IT-Kennzahlensystemen .....	134
3.1.3	„Total Cost of Ownership“ – als Beispiel einer Kennzahl .....	136
3.1.3.1	Die TCO-Modelle.....	138
3.1.3.2	Bewertung der TCO-Modelle.....	146
3.1.3.3	Möglichkeiten der Reduzierung der Total Cost of Ownership .....	148
3.1.4	Kennzahlensysteme in der Informationsverarbeitung .....	151
3.1.4.1	Grundlagen von IT-Kennzahlensystemen .....	151
3.1.4.2	Erscheinungsformen von IT-Kennzahlensystemen .....	152
3.1.4.3	Der IT-Kennzahlensystem-Steckbrief .....	154
3.1.4.4	Rahmenbedingungen für den Aufbau und die Einführung von IT-Kennzahlensystemen .....	156
3.1.4.5	Chancen und Risiken von IT-Kennzahlensystemen.....	159
3.1.5	Nutzung der Balanced Scorecard für das IT-Controlling .....	165
3.1.6	Entwicklung eines prototypischen IT-Kennzahlensystems .....	174
3.1.6.1	Struktur des IT-Kennzahlensystems .....	175
3.1.6.2	Weiterentwicklung des IT-Kennzahlensystems .....	179
3.1.6.3	Kritische Betrachtung des IT-Kennzahlensystems.....	181
3.1.7	Entwicklung eines IT-Kennzahlensystems für den Niederweser Verlag .....	181
3.2	IT-Controlling durch Nutzwertanalysen .....	189
3.2.1	Voraussetzungen der Nutzwertanalyse .....	190
3.2.2	Vorgehensweise der Nutzwertanalyse .....	192
3.2.3	Varianten der Nutzwertanalyse.....	198
3.2.4	Anwendung der Nutzwertanalyse im Niederweser Verlag.....	201
3.3	Controlling durch Erfolgsfaktorenanalysen.....	206
3.3.1	Allgemeines zur Erfolgsfaktorenanalyse .....	206
3.3.2	Erhebungstechnik der Erfolgsfaktorenanalyse .....	213
3.3.3	Vorgehen bei der Erfolgsfaktorenanalyse.....	214
3.3.4	Beurteilung der Erfolgsfaktorenanalyse .....	220
3.3.5	Erweiterung der Erfolgsfaktorenanalyse .....	222
3.3.6	Anwendung der Erfolgsfaktorenanalyse im Niederweser Verlag .....	223
3.4	Controlling durch ein Portfoliomanagement .....	232
3.4.1	Arten der Portfolioanalyse .....	233

3.4.2	Vorgehensweise der Portfolioanalyse.....	238
3.4.3	IT-Portfolioanalyse als Life-Cycle-Modell.....	247
3.4.4	Beurteilung der Portfolioanalyse .....	248
3.4.5	Anwendung der Portfolioanalyse im Niederweser Verlag .....	249
3.5	IT-Benchmarking.....	254
3.5.1	IT-Controlling durch IT-Benchmarking .....	256
3.5.2	Formen des IT-Benchmarkings .....	257
3.5.3	Benchmarkingprozess .....	262
3.5.4	Daten für das Benchmarking .....	263
3.5.5	Auswahl von Benchmarks .....	265
3.5.6	Durchführung von IT-Benchmarks im Niederweser Verlag .....	267
3.6	„Make or Buy“-Entscheidungen in der Softwarebereitstellung .....	273
3.6.1	Entscheidungsvarianten im Softwarebereich.....	278
3.6.2	Voraussetzungen einer Make or Buy-Entscheidung .....	283
3.6.3	Parameter einer Make or Buy-Entscheidung .....	286
3.6.4	Verfahren der Entscheidungsfindung .....	292
3.6.5	Durchführung von „Make or Buy“-Entscheidungen im Niederweser Verlag .....	295
3.7	IT-Berichtswesen.....	296
3.7.1	Aufgaben und Anforderungen an das IT-Berichtswesen.....	297
3.7.2	Dimensionen des IT-Berichtswesens.....	298
3.7.2.1	Berichtszweck.....	299
3.7.2.2	Berichtsinhalt.....	300
3.7.2.3	Berichtsform.....	304
3.7.2.4	Berichtstermin und -frequenz.....	305
3.7.2.5	Berichtsempfänger und -sender.....	305
3.7.3	Berichtsarten .....	305
3.7.3.1	Standardberichte .....	306
3.7.3.2	Abweichungsberichte .....	307
3.7.3.3	Bedarfsberichte.....	308
3.7.4	Berichtssysteme in der IT .....	309
3.7.5	Probleme im IT-Berichtswesen .....	310
3.7.6	Der Einsatz eines IT-Berichtswesen im Niederweser Verlag .....	313
4	IT-Controlling Einführungskonzept .....	319
4.1	Vorgehensmodell zur Ermittlung praktischer Anforderungen .....	320
4.1.1	Voraussetzungen für die Erhebung.....	323
4.1.2	Pretest für eine IT-Controlling-bezogene Befragung .....	324
4.1.3	Auswertung der Befragung.....	326
4.1.4	Bewertung der Auswertung .....	326
4.2	Festlegung zur Umsetzung des Vorgehensmodells .....	327
4.2.1	Inhalt und Aufbau der Befragung .....	327
4.2.2	Formulierung der Fragen .....	329

4.2.3	Erklärende Einleitung .....	330
4.2.4	Forced Choice .....	330
4.3	Konzept des weiteren Vorgehens .....	330
4.4	Vorgehensweise bei der Einführung eines IT-Controllings im Niederweser Verlag .....	332
5	Schlussbemerkung .....	341
Anhang A	.....	347
Anhang B	.....	387
Anhang C	.....	389
Anhang D	.....	391
Literaturverzeichnis	.....	399
Stichwortverzeichnis	.....	403
Rechtliche Bestimmungen	.....	407