

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Hinweise zur Benutzung des Handbuchs	5
Abkürzungsverzeichnis	15
1. Zahlenwerte	17
2. Technik und Hardware	
2.1 Anteil der Hardwarekosten an den IT-Kosten	29
2.2 Anteil der Wartungskosten am verfügbaren IT-Budget	30
2.3 Wartungsanteil der Software-Lebenszykluskosten	31
2.4 Wartungskosten pro Nutzer	32
2.5 Veränderung des Speichervolumens	33
2.6 Infrastruktur-Energieeffizienz von Rechenzentren	34
3. Datenqualität und Datenmanagement	
3.1 Korrektheit von Daten	37
3.2 Konsistenz der Daten	38
3.3 Integrität von Daten	39
3.4 Zuverlässigkeit von Daten	40
3.5 Vollständigkeit eines Datenbestands	41
3.6 Komplettierungsgrad der Sätze eines Datenbestands	42
3.7 Aktualität von Datenfeldern	43
3.8 Zugriffshäufigkeit auf Datensätze	44
3.9 Datenbereitstellungsdauer	45
3.10 Datenlebensdauer und Änderung	46
3.11 Datenredundanz	47
3.12 Datenabrufdauer (Datenlatenz)	48
3.13 Abstimmungszeitbedarf von Stammdaten	49
3.14 Dynamik des Stammdatenbestands	50
3.15 Dateien ohne Sicherheitslösung	51
3.16 Sicherheitsrelevante Dateien ohne Schutz	52

Inhaltsverzeichnis

4. Informationssysteme und Prozesse

4.1	Nutzungsgrad von ERP-Transaktionen	55
4.2	Nutzungsgrad individuell entwickelter ERP-Transaktionen	56
4.3	Anteil aktiver ERP-Transaktionen mit externem Aufruf	57
4.4	Anteil aktiver im Produktivsystem geänderter bzw. entwickelter ERP-Transaktionen	58
4.5	Anteil kritischer Transaktionskombinationen	59
4.6	Individualisierungsgrad bei ERP-Transaktionen	60
4.7	Nutzungsquote der angepassten Objekte	61
4.8	Prozessindividualisierungsgrad	62
4.9	Vorgänge mit intensiver Nutzung	63
4.10	Vorgänge mit einmaliger Nutzung	64
4.11	Automatisierungsquote	65
4.12	Automatisierungsgrad von Verrechnungsprozessen	66
4.13	Integrationsquote bei Kreditorenrechnungen	67
4.14	Integrationsquote bei Debitorenrechnungen	68
4.15	Manuelle Ausgangszahlungen	69
4.16	Fehlerquote pro IT-Prozess (nach ITIL)	70
4.17	Belegstornoquote	71
4.18	Lizenznutzungsgrad	72
4.19	Nutzungsintensität von Lizenzen pro Zeitintervall	73

5. Mitarbeiter und Anwender

5.1	IT-Kosten pro Arbeitsplatz	77
5.2	IT-Mitarbeiter-Quote	78
5.3	Verteilung von IT-Aufgaben im Branchenvergleich	79
5.4	Mitarbeiter-Server-Effizienz	80
5.5	IT-Support-Grad	81
5.6	First-Level-Support-Anteil	82
5.7	Benutzerfreundlichkeit	83
5.8	Aktivnutzeranteil	84
5.9	Anwender-Transaktions-Verteilung	85
5.10	Dialoganwender von Data-Browser-Transaktionen	86

Inhaltsverzeichnis

5.11	Dialoganwender obsoletter ERP-Transaktionen	87
5.12	Transaktionsnutzung durch die Anwender	88
5.13	Transaktionsaufrufe je Anwender	89
5.14	Anwender mit geringer Transaktionsnutzung	90
5.15	Anwender mit Nutzung vieler ERP-Transaktionen	91

6. Risikomanagement und Informationssicherheit

6.1	Return on Security Investment	95
6.2	Anteil der regulierten Risiken	96
6.3	Verfügbarkeit der IT	97
6.4	Ausfallsicherheit der Service Level Agreements (SLA)	98
6.5	Service-Level-Agreements (SLA)-Veränderungen	99
6.6	Spam-Quote	100
6.7	Anti-Spam-Quote	101
6.8	Malware-Quote	102
6.9	Firewall-Effizienz	103
6.10	Intrusion-Detection-System-Effizienz	104
6.11	PC-Arbeitsplätze ohne automatische Sperrung	105

7. IT-Projektmanagement

7.1	IT-Projekt-Rendite	109
7.2	Projektkostenanteil nach Kategorien	110
7.3	Projektkosten pro Anwender	111
7.4	Produktivzeit der Projektarbeit	112
7.5	Personalbedarf im IT-Projekt	113
7.6	Ressourcenauslastung	114
7.7	Projektfortschritt	115
7.8	Änderungsdichte von Projektzielen	116
7.9	Erfüllungsgrad von Änderungsanforderungen	117
7.10	Risikograd von IT-Projekten	118

8. E-Government

8.1	Integrationsweite	121
8.2	Integrationstiefe	122

Inhaltsverzeichnis

8.3	Fallorientierungsgrad	123
8.4	Medienbrüche	124
8.5	Initierbare Anliegen im Internet	125
8.6	Ausführbare Anliegen im Internet	126
8.7	Vollautomatisierungsgrad von Prozessen	127
8.8	Teilautomatisierungsgrad von Prozessen	128
8.9	Nicht automatisierte Prozesse	129
8.10	Unnötige Prozessschritte	130
8.11	Datenqualität in der öffentlichen Verwaltung	131

9. IT-Strategie

9.1	Anteil der IT-Kosten am Umsatz	135
9.2	Verhältnis IT-Investitionen zu Gesamtinvestitionen	136
9.3	Verhältnis IT-Sicherheitsinvestitionen zu IT-Investitionen	137
9.4	Entwicklung der Unternehmenswerte	138
9.5	Risikobewertung des Unternehmenswerts	139
9.6	Bedrohungspotenzial (ISO 27001)	140
9.7	Abdeckungsgrad durch Standardlösungen	141
9.8	Nutzungsgrad von Standardlösungen	142
9.9	Prozess-Technologie-Integration	143
9.10	Organisatorische Standardisierung	144
9.11	Integrationsgrad der technischen Komponenten	145
9.12	Stammdatennutzung (Bereinigungspotenzial)	146

Anhang

Nebenrechnungen zu Kennzahlen	149
Glossar	154
Stichwortverzeichnis	174
Literaturverzeichnis	176