

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 Kompletierungsgrad 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 Produkktivsystem 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 obsoleter 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 | Initiierbare 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 |