

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	5
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	11
PROLOG	13
KAPITEL 1: GRUNDLAGEN DES IT-MANAGEMENTS	15
1 VORAUSSETZUNGEN DES IT-MANAGEMENTS	17
1.1 Die IT.....	17
1.2 Management	19
1.3 Die IT-Managerin/der IT-Manager	25
1.4 IT-Management-Institutionen.....	29
1.5 IT-Management und Informationsmanagement.....	31
1.6 Theorie, Best Practice, Pragmatiken und Praxis des IT- Managements.....	34
1.7 Deutsch, Englisch und Denglisch.....	37
1.8 IT-Management lernen	37
1.9 Aufgaben und Übungen für Motivierte und Effiziente.....	40
1.10 Zusammenfassung.....	41
2 AUFGABENBEREICHE DES IT-MANAGEMENTS	43
2.1 IT-Strategie.....	46
2.2 Alignment und Enabling.....	60
2.3 IT-Controlling.....	72
2.4 IT-Programm-und-Portfolio-Management	84
2.5 IT-Ressourcen-Management	90
2.6 IT-Governance-Risk-und-Compliance-Management.....	98
2.7 IT-Service-Management (ITSM).....	110
2.8 Koordination der Aufgabenbereiche.....	121
KAPITEL 2: UMSETZUNG DES IT-MANAGEMENTS	129
1 STEUERUNGSOBJEKTE DES IT-MANAGEMENTS	129
1.1 Ziele des IT-Managements	130
1.2 Stakeholder des IT-Managements	131
1.3 Aufgaben und Aufgabenträger des IT-Managements	132
1.4 Vergütung	132
1.5 Persönliche Fähigkeiten.....	133
1.6 Fehler.....	133
1.7 Organisationale Einbettung der Stakeholder	134

1.8	Werkzeuge.....	134
1.9	Exemplarisches Zusammenspiel der Steuerungselemente.....	135
1.10	Stakeholderkategorien des IT-Managements.....	136
1.11	Zielkategorien des IT-Managements.....	138
1.12	Aufgabenkategorien des IT-Managements.....	140
1.13	Aufgabenkategorien und Aufgabenbereiche des IT-Managements	142
1.14	Aufgabenträger des IT-Managements	143
1.15	Werkzeuge des IT-Managements	149
2	GENERISCHES IT-MANAGEMENT-MODELL.....	163
2.1	Konkretes IT-Management	164
2.2	Empirisches IT-Management	164
2.3	Beschreibungen des IT-Managements	165
2.4	Zusammenhänge innerhalb des Generischen IT-Management-Modells	167
2.5	Ursprünge des Generischen IT-Management-Modells.....	168
KAPITEL 3: EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE.....		173
1	PLANUNG DER IT-GOVERNANCE	174
2	IDENTIFIKATION VON ZIELEN.....	177
2.1	Stakeholder-Analyse.....	180
2.2	SMART.....	188
2.3	4E's	193
2.4	Zieltheorie.....	199
2.5	Zusammenfassende Betrachtung der Zielidentifikation.....	203
3	PLANUNG DER IT-GOVERNANCE EINFÜHRUNG.....	205
3.1	Weill/Ross Strukturmatrix	205
3.2	COBIT.....	213
3.3	Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	252
3.4	Projektmanagement.....	282
3.5	Bewertung der Planung.....	287
4	UMSETZUNG UND KONTROLLE DER EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE.....	289
4.1	Extra-Rollenverhalten und Psychologischer Vertrag.....	290
4.2	Abschließende Kontrolle	292
BEKANNTES UND UNBEKANNTES		293
EPILOG.....		295
LITERATUR.....		297
STICHWORTE.....		305