

INHALTSÜBERSICHT

	Seite
Gliederung	8
Abbildungsverzeichnis	14
Abkürzungsverzeichnis	17
I. Einführung: Informationsverarbeitungs-Controlling als Objekt wissenschaftlicher Forschungen und unternehmerischer Überlegungen	21
II. Strategische Neuorientierungen im Management der Informationsverarbeitung: Bedeutung, Probleme und Entwicklungstendenzen	35
III. Grundlagen des Informationsverarbeitungs-Controllings und Ableitung eines Anforderungsrahmens für eine praxisorientierte Controlling-Konzeption	80
IV. Ansatzpunkte für das Controlling der Informationsverarbeitung in Dienstleistungsunternehmen	118
V. Implementationsaspekte des Informationsverarbeitungs-Controllings	218
VI. Resümee und Zusammenfassung zentraler Aussagen	232
Literaturverzeichnis	239

GLIEDERUNG

I. Einführung: Informationsverarbeitungs-Controlling als Objekt wissenschaftlicher Forschungen und unternehmerischer Überlegungen	
1. Einordnung und Entwicklungsstand des Informationsverarbeitungs-Controllings	21
1.1. Informationsverarbeitungs-Controlling im Beziehungsgefüge von Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik	21
1.2. Die Informationsverarbeitung als Controlling-Objekt in Theorie und Praxis	25
2. Zur Relevanz des Informationsverarbeitungs-Controllings für Dienstleistungsunternehmen	29
3. Ziele, Inhalte und Aufbau der Arbeit	32
 II. Strategische Neuorientierungen im Management der Informationsverarbeitung von Dienstleistungsunternehmen: Bedeutung, Probleme und Entwicklungstendenzen	
1. Information und Kommunikation in Dienstleistungsunternehmen	35
1.1. Abgrenzung und Merkmale von Dienstleistungsunternehmen	35
1.2. Die Bedeutung der Information für den Unternehmungserfolg	38
1.3. Information und Kommunikation	44
2. Das Koordinationspotential von Informationssystemen für Dienstleistungsunternehmen	47
2.1. Abgrenzung und Merkmale von Informationssystemen	47
2.2. Ausgestaltungsmöglichkeiten von Informationssystemen	49
2.3. Die Entwicklung der Informationsverarbeitung in der Unternehmungspraxis	54
2.3.1. Entwicklungsphasen betrieblicher Informationssysteme	54

2.3.2. Der informationstechnologische Entwicklungsstand von Dienstleistungsunternehmungen	57
2.3.3. Zukünftige Einsatzpotentiale von Informationssystemen in Dienstleistungsunternehmungen	62
3. Der Koordinationsbedarf der Informationsverarbeitung in Dienstleistungsunternehmungen	68
3.1. Ziele und Anforderungen bei veränderten Rahmenbedingungen	68
3.2. Probleme der betrieblichen Informationsverarbeitung	70
4. Informationsmanagement und Informationsverarbeitungs-Controlling als Antwort auf eine veränderte Unternehmungssituation	73
4.1. Entstehung und Aufgaben des Informationsmanagements	73
4.2. Institutionale Aspekte des Informationsmanagements	77
III. Grundlagen des Informationsverarbeitungs-Controllings und Ableitung eines Anforderungsrahmens für eine praxisorientierte Controlling-Konzeption	
1. Ursprünge des Informationsverarbeitungs-Controllings	80
1.1. Die Entwicklung des Controllings	80
1.2. "Vom buchhaltungsorientierten zum managementsystemorientierten Controller": Die Typisierung von Controlling-Generationen	81
1.3. Funktions- und Zukunftsorientierung des Controllings als Ausgangspunkt des Informationsverarbeitungs-Controllings	83
2. Bestimmung des verwendeten Controlling-Begriffes	87
3. Informationsverarbeitungs-Controlling und Unternehmungsführung	89
3.1. Ziele des Informationsverarbeitungs-Controllings vor dem Hintergrund der Ziele der Unternehmungsführung	89
3.2. Funktionale Aspekte des Informationsverarbeitungs-Controllings	93

3.2.1. Die Führungsunterstützungsfunktion des Informationsverarbeitungs-Controllings	93
3.2.2. Informationsverarbeitungs-bezogene Controlling-Aufgaben	94
3.2.2.1. Differenzierungsmöglichkeiten von Controlling-Aufgaben	94
3.2.2.2. Planungs- und Kontrollaufgaben	95
3.2.2.3. Informationsversorgungsaufgaben	96
3.2.2.4. Koordinationsaufgaben	98
3.3. Institutionale Aspekte des Informationsverarbeitungs-Controllings	101
3.3.1. Die Träger der informationsverarbeitungs-bezogenen Controlling-Aufgaben	101
3.3.2. Der informationsverarbeitungs-bezogene Planungs- und Kontrollprozeß	105
3.4. Instrumentale Aspekte des Informationsverarbeitungs-Controllings	107
4. Ableitung eines Anforderungsrahmens und Konsequenzen für ein praxisorientiertes Controlling-Konzept der Informationsverarbeitung	109
4.1. Kernanforderungen an das Controlling der betrieblichen Informationsverarbeitung	109
4.2. Konsequenzen für ein anforderungsgerechtes Controlling-Konzept	112
4.2.1. Die Bildung von Controlling-Objekten	112
4.2.2. Die lebenszyklusorientierte Betrachtung von Informationssystemen	114
4.2.3. Leistungsstrukturierung und produktorientierte Betrachtungsweise im Informationsverarbeitungs-Bereich	116
IV. Ansatzpunkte für das Controlling der Informationsverarbeitung in Dienstleistungsunternehmungen	
1. Das Controlling der Informationsverarbeitungs-Institutionen: die Produktivitätssteuerung im Informationsverarbeitungs-Bereich	118
1.1. Grundgedanken und Ziele der Produktivitätssteuerung	118
1.2. Die Kostenrechnung als Basis der Produktivitätssteuerung im Informationsverarbeitungs-Bereich	122

1.2.1. Identifikation von Kostenverursachungskomplexen	122
1.2.2. Anwendbare Formen der Kostenrechnung	123
1.2.3. Das Verursachungsprinzip als Leitidee der Verrechnung von Informationsverarbeitungs-Leistungen	125
1.3. Leistungsstrukturierung und Produktkalkulation im Informationsverarbeitungs-Bereich	127
1.3.1. Leistungen des Informationsverarbeitungs-Bereiches: der Versuch einer Typisierung von Produktgruppen	127
1.3.2. Einzelprodukte und Produktbeschreibungen	131
1.3.3. Produktkalkulationen und Leistungsverrechnung	138
1.4. Verfahren und Instrumente zur Produktivitätssteuerung	142
1.4.1. Überblick und das Kapazitätssteuerungsverfahren	142
1.4.2. Das Anforderungs- und Genehmigungsverfahren	143
1.4.3. Das Projektsteuerungsverfahren	144
1.4.4. Das Investitionsgenehmigungsverfahren	145
2. Das Informationssystem-Controlling	148
2.1. Ziele und Aufgaben des Informationssystem-Controllings	148
2.2. Das Vorgehensmodell und der Systemlebenszyklus als Grundlage des Informationssystem-Controllings	152
2.3. Das Portfolio-Controlling	158
2.3.1. Die Initiierung von Vorhaben und Projekten	158
2.3.2. Priorisierung und Realisierungsplanung	161
2.4. Das Projekt-Controlling	166
2.4.1. Grundlagen des Projekt-Controllings	166
2.4.2. Projektbezogene Planungs- und Kontrollinstrumente	167
2.5. Das Anwendungssystem-Controlling	171
2.5.1 Grundlagen des Anwendungssystem-Controllings	171
2.5.2. Instrumente des Anwendungssystem-Controllings	175

3. Controlling der Informationsverarbeitungs-Infrastruktur	179
3.1. Begriff und Bedeutung der Informationsverarbeitungs-Infrastruktur für Dienstleistungsunternehmen	179
3.2. Controlling der technischen Infrastruktur	182
3.2.1. Ziele und Aufgaben	182
3.2.2. Planung und Kontrolle der technischen Infrastruktur	184
3.2.2.1. Strategisch relevante Aspekte der Infrastrukturplanung	184
3.2.2.2. Operative Aspekte der Infrastrukturplanung	187
3.2.2.3. Aspekte der Infrastrukturkontrolle	188
3.3. Die organisatorische Gestaltung des Informationsverarbeitungs-Bereiches	190
3.3.1. Aufgaben des Informationsverarbeitungs-Controllings bezüglich der organisatorischen Gestaltung	190
3.3.2. Die Einordnung des Informationsverarbeitungs-Bereiches in die Unternehmungshierarchie	191
3.3.2.1. Grundsätzliche Überlegungen zur Organisation der Informationsverarbeitung	191
3.3.2.2. Formen der Einbindung in die Unternehmungshierarchie	193
3.3.2.3. Der Informationsverarbeitungs-Bereich als Profit-Center	197
3.3.3. Gestaltungsformen des Informationsverarbeitungs-Bereiches	201
3.3.3.1. Das Verhältnis der Organisationsabteilung zum Informationsverarbeitungs-Bereich	201
3.3.3.2. Alternativen organisatorischer Gestaltung	203
3.3.4. Die Einbindung von Informationsverarbeitungs-Projekten in die Unternehmungsorganisation	206
3.3.4.1. Ziele und Einordnung der Projektorganisation	206
3.3.4.2. Träger und Akteure von Informationsverarbeitungs-Projekten	208
3.3.4.3. Analyse idealtypischer Projektorganisationsformen für die betriebliche Informationsverarbeitung	210

V. Implementationsaspekte des Informationsverarbeitungs-Controllings	
1. Die Einführung des Informationsverarbeitungs-Controllings als Form der Organisationsentwicklung	218
2. Ausgewählte Implementationsaspekte des Informationsverarbeitungs- Controllings	221
2.1. Implementationsvoraussetzungen	221
2.2. Entwicklung einer Implementationsstrategie und mögliche Implementationssschritte	223
2.3. Implementationsträger	226
2.4. Konfliktfelder und Widerstände	229
VI. Resümee und Zusammenfassung zentraler Aussagen	
1. Abschließende Überlegungen	232
2. Thesenförmige Zusammenfassung	235

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

	Seite
Abbildung 1: Entstehung und Entwicklung des Informationsverarbeitungs-Controllings	27
Abbildung 2: Abgrenzung von Dienst- und Sachleistungen	36
Abbildung 3: Der Grundprozeß der Kommunikation	44
Abbildung 4: Das Informationssystem als Subsystem der Organisation	47
Abbildung 5: Informations- und Dispositionscharakteristik der verschiedenen Managementebenen und adäquate Informationssysteme	51
Abbildung 6: Die "New IS-Pyramid"	53
Abbildung 7: Beobachtete und prognostizierte Begabungsstufen von Informationssystemen	56
Abbildung 8: Wachstumsmodell der Informationstechnologie von Nolan	61
Abbildung 9: Zielrichtungen von Informationssystemen	63
Abbildung 10: Grundstruktur eines Expertensystems	66
Abbildung 11: Prozeßgruppen und Prozesse des Informationsmanagements auf den verschiedenen Ebenen des Unternehmungsgeschehens	76
Abbildung 12: Mögliche Organisationsprinzipien des Controllings	84
Abbildung 13: Abgrenzungsmöglichkeiten von Informationsversorgungssystemen	97
Abbildung 14: Organisation des dezentralisierten Informationsverarbeitungs-Controllings	103
Abbildung 15: Funktionsbreite und Funktionstiefe von Controlling-Konzeptionen	104
Abbildung 16: Aufgaben und Objekte des Informationsverarbeitungs-Controllings im Überblick	113
Abbildung 17: Der Lebenszyklus eines Informationssystems	115

Abbildung 18: Die Produktivitätssteuerung als wesentlicher Steuerungsbereich am Beispiel einer Bank	Seite 120
Abbildung 19: Personenleistungen des Informationsverarbeitungs-Bereiches einer großen Dienstleistungsunternehmung	129
Abbildung 20: Verfahren der Produktivitätssteuerung in Dienstleistungsunternehmungen	147
Abbildung 21: Umsetzung der Unternehmungsziele in eine konkrete Informationssystem-Strategie	151
Abbildung 22: Hauptphasen und Managementbereiche der Informationssystem-Erstellung und -Nutzung	154
Abbildung 23: Der Problemlösungszyklus bei einem klassisch-inkrementellen Vorgehensmodell der Systementwicklung	156
Abbildung 24: Beispiel für ein Projekt-Portfolio	164
Abbildung 25: Klassisch inkrementelle Vorgehensweise der Systementwicklung	169
Abbildung 26: Prototyporientierte Vorgehensweise der Systementwicklung	169
Abbildung 27: Ereignisse in der Betriebsphase eines Informationssystems	172
Abbildung 28: Die Entwicklung des Wartungsaufwandes im Lebenszyklus von Anwendungssystemen	177
Abbildung 29: Strategisch relevante Aufgaben des Controllings der technischen Informationsverarbeitungs-Infrastruktur	183
Abbildung 30: Formalziele der Informationsverarbeitungs-Infrastrukturplanung	185
Abbildung 31: Der Informationsverarbeitungs-Bereich als eigenständiges Ressort bei funktionaler Organisationsstruktur	195
Abbildung 32: Die Informationsverarbeitung als Stabsstelle der Unternehmungsleitung	196
Abbildung 33: Überschneidungen von Funktionen der Organisationsabteilung und des Informationswesens	202

	Seite
Abbildung 34: Organisationsstruktur des Informationsmanagements einer großen Dienstleistungsunternehmung	204
Abbildung 35: Die Reine-Projektorganisation	214
Abbildung 36: Kompetenzkreuzungen beim Matrix-Projektmanagement	215
Abbildung 37: Typen von Implementations Helfern	227
Abbildung 38: Determinanten der Implementationsbereitschaft	230