

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IX
Abkürzungsverzeichnis	XIII
1 Controlling und Controllingaufgaben	1
2 IV-Strategie	3
2.1 Controllingziele	3
2.2 Unternehmensstrategie und IV-Strategie	3
2.3 Bewertung des Anwendungsportfolios	5
2.4 Bewertung der IT-Infrastruktur	7
2.5 Strategische IV-Planung	8
2.5.1 Leitbild der IV	8
2.5.2 Planung der Anwendungen	8
2.5.3 Planung der IT-Infrastruktur	17
2.6 Bewertung der IV-Strategie: Projekt-Portfoliocontrolling	22
2.6.1 Projektvorschlag	22
2.6.2 Projektzusammenhang	23
2.6.3 Erfolgswirksamkeit	23
2.6.4 Risikoanalyse von IV-Projekten	25
2.6.5 Priorisierung von IV-Projekten	27
2.6.6 Projekt-Koordinierungsausschuss	28
2.7 Controllinginformationen	29
2.7.1 Zur strategischen IV-Planung	29
2.7.2 Zum Projektportfolio	29
2.8 Praktische Umsetzung	30
2.8.1 Empfehlungen zur IV-Strategie	30
2.8.2 Empfehlungen zum Projektportfolio-Controlling	30
3 IV-Projekte	33
3.1 Controllingziele	33
3.2 Konzeptionierung der Projekt-Infrastruktur	34
3.2.1 Management von IV-Projekten	34

3.2.2	Qualitätssicherung	35
3.2.3	Konfigurationsmanagement	36
3.2.4	Informationsversorgung.....	38
3.3	Projektbegleitendes Controlling	40
3.3.1	Projektplanung	40
3.3.2	Projektrealisierung	41
3.3.3	Projektkontrolle	43
3.4	Wirtschaftlichkeitsrechnung und Nutzenbegründung.....	44
3.4.1	Wirtschaftlichkeit vs. Nutzen	44
3.4.2	Wirtschaftlichkeitsrechnung	46
3.4.3	Nutzenbegründung.....	51
3.5	IKS-Produktmanagement.....	55
3.6	Multiprojektcontrolling.....	55
3.7	Controllinginformationen	57
3.7.1	Zur Projekt-Entwicklung	57
3.7.2	Zur Projektwirtschaftlichkeit	57
3.7.3	Zum Software-Produktmanagement	57
3.7.4	Zum Multiprojektcontrolling	58
3.8	Praktische Umsetzung.....	58
3.8.1	Empfehlungen zur Projekt-Entwicklung.....	58
3.8.2	Empfehlungen zur Projektwirtschaftlichkeit	58
3.8.3	Empfehlungen zum Software-Produktmanagement	59
3.8.4	Empfehlungen zum Multiprojektcontrolling	59
4	IV- Servicemanagement	61
4.1	Controllingziele	61
4.2	Produktionsmanagement.....	61
4.3	Benutzerservice.....	64
4.4	Asset-Management	66
4.5	Wartungsmanagement	67
4.6	Sicherheitsmanagement	69
4.6.1	Datenschutz.....	69
4.6.2	Datensicherheit	70
4.7	Controllinginformationen	74
4.7.1	Zum Produktionsmanagement	74
4.7.2	Zum Benutzerservice	74
4.7.3	Zum Asset Management	75
4.7.4	Zum Wartungsmanagement.....	75

4.7.5	Zum Sicherheitsmanagement.....	75
4.8	Praktisches Vorgehen	75
4.8.1	Empfehlungen zum Produktionsmanagement	75
4.8.2	Empfehlungen zum Benutzerservice	76
4.8.3	Empfehlungen zum Asset Management	76
4.8.4	Empfehlungen zum Wartungsmanagement	76
4.8.5	Empfehlungen zum Sicherheitsmanagement.....	76
5	Kosten- und Leistungsmanagement	77
5.1	Controllingziele	77
5.2	Budgetierung.....	77
5.3	Verrechnung von Kosten und Leistungen.....	79
5.3.1	Ziele	79
5.3.2	Anforderungen.....	80
5.3.3	Grundsatzfragen.....	80
5.3.4	Verrechnungsmethoden	82
5.4	Prozesskostenrechnung.....	92
5.5	Outsourcing.....	98
5.5.1	Definition	98
5.5.2	Grundsatzfragen.....	98
5.5.3	Grundvoraussetzungen.....	99
5.5.4	Vorgehen.....	101
5.6	Application Service Providing	105
5.7	Controllinginformationen	107
5.7.1	Zur Budgetierung.....	107
5.7.2	Zur Verrechnung von Leistungen	107
5.7.3	Zur Prozesskostenrechnung	107
5.7.4	Zum Outsourcing / ASP.....	108
5.8	Praktische Umsetzung.....	108
5.8.1	Empfehlungen zur Budgetierung	108
5.8.2	Empfehlungen zur Verrechnung von Leistungen	108
5.8.3	Empfehlungen zur Prozesskostenrechnung	109
5.8.4	Empfehlungen zum Outsourcing / ASP	109
6	Organisation der IV-Abteilung	111
6.1	Controllingziele	111
6.2	Eingliederung der IV in die Aufbauorganisation.....	111
6.3	Interne Strukturierung der IV	113

7	Von der IV-Abteilung zum IV-Profit-Center	117
7.1	Controllingziele	117
7.2	Was kennzeichnet ein Profit-Center?	117
7.3	IV-Profit-Center: Das „Unternehmen im Unternehmen“	118
7.3.1	Grundsatzfragen.....	118
7.3.2	Managementanforderungen.....	120
7.4	Kritische Erfolgsfaktoren.....	122
8	Kennzahlen im IV-Controlling	123
8.1	IV-Steuerung mit Kennzahlensystemen	123
8.2	Eigenschaften von Kennzahlensystemen.....	125
8.3	Systematische Suche nach IV-Kennzahlen (Beispiel: Web Sites).....	128
8.3.1	Rohdaten	129
8.3.2	Kombination von Roh-Daten.....	132
8.3.3	Zeitreihenverlauf.....	134
8.3.4	Integration externer Daten	136
9	Anhang: Prozessmodelle für die IV-Organisation	139
9.1	IT Infrastructure Library (ITIL).....	139
9.2	Control Objectives for Information and Related Technologies (CobiT)	142
9.3	Weitere Prozessmodelle.....	145
	Glossar	147
	Literaturverzeichnis	159
	Stichwortverzeichnis	163