

## Wertorientiertes IT-Service-Management

- 2 **Cartoon**
- 3 **Editorial**
- 4 **Einwurf** von Frank Zielke
- 7 Rüdiger Zarnekow, Koray Ereik  
**Nachhaltiges IT-Service-Management –  
Grundlagen, Vorgehensmodell und  
Managementinstrumente**
- 19 Matthias Goeken, Rainer Heck, Heiko Klein  
**Mit dem Service Value Lifecycle zur  
wertorientierten Serviceorganisation**
- 29 Markus Bick, Kathrin Börgmann  
**IT Service Management Support System  
(IT-S<sup>3</sup>) – wertorientierte Einführung und  
Etablierung von IT-Service-Management**
- 38 Jürgen Gross  
**Best Practice im wertorientierten  
IT-Service-Management – zwei Frameworks  
im Vergleich**
- 48 Christian Stummer, Thomas Neubauer  
**Interaktive Portfolioauswahl  
im IT-Service-Management**
- 56 Volker Nitzschke  
**Performance-Messungen  
im IT-Service-Management**
- 63 Veit Schulz, Andreas Resch, Falk Uebernickel,  
Walter Brenner  
**Shared-Service-Organisationen als  
Möglichkeit wertorientierter Steuerung  
des IT-Bereichs**
- 73 Holger von Jouanne-Diedrich, Jürgen Slaar,  
Simon Schmidt  
**Next Generation Outsourcing  
aus IT-Dienstleistersicht**
- 82 Frank Steinbeck  
**Stabiler IT-Betrieb durch  
Geschäftsprozessüberwachung**
- 115 **Glossar**

## Weitere Themen

- 93 Hauke Heier, Mervyn G. Maistry  
**Wertbeitrag von IT Governance-  
Applikationen**
- 104 Christiane Mauch  
**Ungenutzte Potenziale in der  
IT-Leistungsverrechnung**

## Rubriken

- 117 **Notizen**
- 118 **Bücher**
- 121 **Vorschau**
- 123 **Stichwortverzeichnis**
- 128 **Impressum**