

# Informationsmanagement 2.0

## Neue Geschäftsmodelle und Strategien für die Herausforderungen der digitalen Zukunft

---

LUTZ BECKER, WALTER GORA, MATTHIAS UHRIG

**Vorwort..... 21**

### Neue Technologien: Wie sie Geschäftsmodelle revolutionieren

LUTZ BECKER

**Neue Geschäftsmodelle durch Informationsmanagement..... 25**

Warum ein Geschäftsmodell ein Führungsinstrument ist ..... 30

Wie entsteht ein gutes Geschäftsmodell? ..... 31

Was eine Wertschöpfungsarchitektur ist ..... 34

Welche Formate sich eignen, Geschäftsmodelle zu modellieren ..... 39

Zusammenfassung..... 53

MATTHIAS UHRIG, DANIEL KRZYK

**Ecosystem Resource Engineering: Das ERP der Zukunft ..... 55**

Einführung..... 55

Die Welt im digitalen Wandel – am Beispiel Flugbuchung..... 58

Treiber für die Veränderung..... 60

Strategische Definition des ERE-Systems ..... 65

Zusammenfassung..... 71

SVEN GABOR JÁNSZKY

**Arbeitswelt 2020: So ändern sich Business und Führung ..... 73**

Blick in die Zukunft..... 73

Die neue Data-Economy ..... 74

Das Ende der Massenwirtschaft..... 75

Symmetrie und Asymmetrie der Informationen..... 76

Die Devaluation des Expertentums..... 78

Anerkennung statt Aufmerksamkeit:

Act like lovers do!..... 78

Intelligentes Touchpoint-Management:

Schneller als Echtzeit! ..... 80

Jedes Unternehmen wird Softwareanbieter:

Adaptivität der Produkte als Ziel ..... 81

Neue Arbeitsplätze der Zukunft ..... 82

|  |            |
|--|------------|
| Neue Erwerbsbiografien: Projektarbeiter.....   | 83         |
| Nur noch ein Drittel Festangestellte .....   | 84         |
| Unternehmen müssen Magneten für freie Radikale werden .....                                | 85         |
| Angestellte werden Jobnomaden .....  | 86         |
| Renaissance des Outsourcing.....   | 87         |
| Folge des Informationsmanagements: Führung als Moderation in fluiden<br>Unternehmen! ..... | 88         |
| Die neue Führung: Milieugraben suchen und Blickwinkel verändern.....                       | 90         |
| Die neue Generation 60/80.....   | 91         |
| Zusammenfassung.....   | 95         |
| LUTZ BECKER, FRIEDERIKE SCHMITZ  |            |
| <b>Wie Apps Geschäftsmodelle revolutionieren .....</b>                                     | <b>97</b>  |
| Ein Tag, der IT-Geschichte schrieb .....   | 97         |
| Herausforderung App-Economy .....  | 99         |
| Warum man in Geschäftsmodellen denken sollte .....   | 101        |
| Evolution und Disruption.....  | 102        |
| Unterschiedliche Branchen – ähnliche Konsequenzen .....                                    | 104        |
| App und Geschäftsmodell .....  | 109        |
| Fazit .....  | 112        |
| Ausblick .....   | 112        |
| Zusammenfassung .....  | 117        |
| FRANK P. SEMPERT   |            |
| <b>Wie Cloud die Unternehmens IT verändert .....</b>                                       | <b>119</b> |
| Vorbemerkung.....  | 119        |
| Cloud IT – eine Begriffsbestimmung.....  | 120        |
| Anwendungsmöglichkeiten und Vorteile der Cloud IT .....                                    | 124        |
| Die Wahl nach Cloud-Services Anbietern .....   | 128        |
| Open Cloud.....  | 130        |
| Cloud IT als Wegbereiter zu veränderter Strukturen der Arbeitswelt .....                   | 131        |
| Zusammenfassung.....   | 138        |

HANS-JOACHIM GIEGERICH

|  |            |
|--|------------|
| <b>Chancen und Risiken bei der Nutzung von Cloud Computing</b> ..... | <b>139</b> |
| Einleitung .....   | 139        |
| Was ist Cloud Computing? .....                                       | 140        |
| Servicemodelle in der Cloud.....                                     | 141        |
| Wo ist meine Wolke?.....   | 142        |
| Chancen durch den Einsatz von Cloud Computing.....                   | 143        |
| Bedenken gegen Cloud Computing .....                                 | 145        |
| Cloud Computing aus Sicht von IT-Sicherheit und Datenschutz.....     | 148        |
| Cloud Computing versus unternehmerische Interessen .....             | 150        |
| Cloud Computing versus Datenschutz .....                             | 151        |
| Cloud Computing vs. Haftungsrisiken.....                             | 152        |
| Herangehensweise .....   | 153        |
| Fazit.....   | 154        |
| Zusammenfassung.....   | 155        |

ANDREAS RÖSCH, DAVID SCHMOLDT

|  |            |
|--|------------|
| <b>Die strategische Bedeutung von HTML5</b> .....                | <b>157</b> |
| Vorbemerkung.....  | 157        |
| Rich Internet Applications .....                                 | 158        |
| Asynchronous JavaScript and XML (AJAX).....                      | 159        |
| Java-Script Bibliotheken für Browser-basierte Applikationen..... | 161        |
| RIA auf Basis von Plug-Ins.....                                  | 161        |
| Java-Script Bibliotheken für Mobile Web-Applikationen.....       | 163        |
| Mobile Applikationen auf Basis HTML5, CSS3 und Java-Script.....  | 163        |
| Die Entwicklungshistorie des HTML-Standards.....                 | 165        |
| Der neue HTML5-Standard.....                                     | 167        |
| HTML5 – Stand der Implementierung.....                           | 168        |
| Projekte auf Basis HTML5.....                                    | 170        |
| Fazit.....   | 172        |
| Zusammenfassung.....   | 175        |

**IT-Governance: Risiken minimieren, Flexibilisierung vorantreiben**

JOCHEN HAGEN, STEPHAN SALMANN, KLAUS-CLEMENS SCHOO

|   |            |
|---|------------|
| <b>Strategische Steuerung im Informationsmanagement .....</b>       | <b>179</b> |
| Ausgangslage .....  | 179        |
| Modelle für strategische IT-Steuerung.....                          | 181        |
| Anpassung des SITS- Prozesses an den Steuerungskontext .....        | 188        |
| Herleitung von vier modularen Ausprägungen des Prozessmodells ..... | 196        |
| Zusammenfassung.....  | 204        |

CHRISTIAN B. VALERIUS, JAN C. KLÖVER

|  |            |
|--|------------|
| <b>IT im Spannungsfeld von Merger, Acquisitions &amp; Divestments .....</b>                                  | <b>205</b> |
| Umbauten in Unternehmen sind an der Tagesordnung –<br>und sind ein Störfaktor im Tagesgeschäft der IT .....  | 205        |
| Fusionen, Akquisitionen und Verkauf –<br>Investoren und Geschäftsführer unterschätzen die Rolle der IT ..... | 205        |
| Druck auf den CIO – von vielen Seiten .....  | 206        |
| Servicevereinbarungen auf hohem Level .....  | 207        |
| Standardisierungen vs. Pragmatismus .....  | 208        |
| M&A als Chance für ein neues Betriebsmodell?.....  | 208        |
| IT-Perspektive bei Merger & Acquisition Situationen.....   | 209        |
| IT Merger Readiness – Eine Methodik.....   | 213        |
| Einflussfaktor IT auf den Gesamterfolg einer Firmenübernahme.....  | 220        |
| Zusammenfassung.....   | 223        |

STEFFEN WEBER, STEFAN KRONSCHNABL, THOMAS JURISCH

|  |            |
|--|------------|
| <b>IT-Governance, Risk &amp; Compliance.....</b>         | <b>225</b> |
| Vorbemerkung.....  | 225        |
| IT-GRC als integriertes Managementsystem .....           | 226        |
| Software für IT-GRC-Management .....                     | 240        |
| Voraussetzungen für eine GRC-Software .....              | 241        |
| Effektive Umsetzung am Beispiel der GRC-Suite iIRIS..... | 242        |
| Zusammenfassung.....                                     | 249        |

FERDINAND WOHLFAHRT, ANDREAS GISSEL

|  |            |
|--|------------|
| <b>Erfolgsfaktoren für das Management von Prozessnetzwerken.....</b> | <b>251</b> |
| Problemstellung und Zielsetzung .....                                | 251        |
| Methodik der Studie .....  | 252        |
| Zentrale Ergebnisse .....  | 254        |
| Diskussion und Anwendung der Ergebnisse.....                         | 268        |
| Zusammenfassung .....  | 272        |

WOLFGANG KSOLL

|   |            |
|---|------------|
| <b>Governance und Compliance beim Cloud Computing .....</b> | <b>273</b> |
| Historische Entwicklung .....                               | 273        |
| Definitionen .....  | 275        |
| Einsatzszenarien .....                                      | 279        |
| Rechtliche Rahmenbedingungen und Compliance .....           | 286        |
| Wirtschaftliche Rahmenbedingungen .....                     | 290        |
| IT-Governance und Risk-Management .....                     | 292        |
| Anwendungsbeispiele .....                                   | 299        |
| Ausblick .....  | 300        |
| Zusammenfassung .....                                       | 304        |

EBERHARD SCHOTT, JÖRG STRIEBECK

|  |            |
|--|------------|
| <b>IT-Outsourcing in Deutschland.....</b>            | <b>305</b> |
| Outsourcing in Deutschland – Ein »reifer« Markt..... | 305        |
| Was Outsourcing besonders macht .....                | 306        |
| Besonderheiten im deutschen Outsourcing-Markt .....  | 315        |
| Die Zukunft des Outsourcings in Deutschland .....    | 317        |
| Zusammenfassung .....                                | 321        |

THOMAS SÖBBING, CHRISTOPHER STEIN

|   |            |
|---|------------|
| <b>IT-Finanzierung durch Leasing .....</b>    | <b>323</b> |
| Vorbemerkung.....                             | 323        |
| Software-Projekt-Leasing.....                 | 324        |
| Praxiserfahrung Outsourcing mit Leasing ..... | 329        |
| Leasinggestaltung .....                       | 332        |
| Zusammenfassung.....                          | 337        |

## **Führung: Neue Herausforderungen annehmen**

MARCUS SASSENATH, MATTHIAS UHRIG

|   |            |
|---|------------|
| <b>Führungsherausforderungen für IT-Manager .....</b> | <b>341</b> |
| Einleitung .....                                      | 341        |
| Strategieentwicklung .....                            | 343        |
| Organisationsgestaltung im IT-Bereich .....           | 348        |
| Mitarbeiterführung .....                              | 352        |
| Zusammenfassung .....                                 | 358        |

|   |            |
|---|------------|
| LUTZ BECKER, VERONIKA DINIUS, JOHANNES MÖLLER   |            |
| <b>Erfolgreiches Change Management in IT-Projekten .....</b>                                      | <b>359</b> |
| ,PM in der IT' zur Wirkung von Change Management<br>auf den Erfolg von IT-Projekten .....         | 359        |
| Unternehmen im Kontext evolutorischer Systeme .....   | 361        |
| Organisationaler Wandel und Erfolgsfaktoren des<br>Veränderungsmanagements .....                  | 365        |
| Unternehmensführung im Wandel .....   | 367        |
| Ergebnisse aus der Praxis: Unternehmen heute .....  | 374        |
| Überlebensstrategie und Zukunftssicherung .....   | 377        |
| Fazit .....   | 383        |
| Zusammenfassung .....   | 390        |
| HORST PERSIN  |            |
| <b>Digital Natives .....</b>  | <b>391</b> |
| Vorbemerkung .....  | 391        |
| Wie arbeiten und denken die sog. »Digital Natives«? .....   | 394        |
| Auswirkungen auf Unternehmen .....  | 395        |
| Zusammenfassung .....   | 401        |
| JOHANNES WIELE  |            |
| <b>Der CIO von morgen .....</b>   | <b>403</b> |
| Anforderungen an Informationsmanager,<br>ihren Bildungsweg und ihre Position im Unternehmen ..... | 403        |
| Das Management braucht echte CI(S)Os .....  | 412        |
| Zusammenfassung .....   | 422        |
| <b>Beziehungsmanagement: Informationspotenziale ausschöpfen</b>                                   |            |
| FRANK WIDMAYER  |            |
| <b>CRM – mehr als nur Software .....</b>  | <b>425</b> |
| Einleitung .....  | 425        |
| Ganzheitliche und strategische Einordnung der CRM-Strategie .....                                 | 429        |
| Faktoren einer erfolgreichen CRM-Einführung .....   | 429        |
| Fragestellungen zur Einbindung und Funktionalität eines CRM-Systems ...                           | 431        |
| Varianten des Betriebs .....  | 434        |
| Die CRM-Einführung .....  | 435        |
| Herausforderungen und Risiken bei der Einführung .....  | 438        |
| Trends und Ausblick .....   | 440        |
| Zusammenfassung .....   | 444        |

WALTER GORA, SIGURD SEIFERT

|  |            |
|--|------------|
| <b>Mit Web 2.0 Kundenbeziehungen verbessern.....</b>       | <b>445</b> |
| Einleitung .....   | 445        |
| Generelle Trends, Anforderungen und Rahmenbedingungen..... | 448        |
| Web 2.0 .....  | 449        |
| Einsatz von Web 2.0 in Unternehmen .....                   | 457        |
| SOLL-Konzept Customer Service 2.0 .....                    | 459        |
| Umsetzung .....  | 472        |
| Fazit.....   | 473        |
| Zusammenfassung .....                                      | 475        |

THOMAS FLUM, TIM KAUFHOLD

|  |            |
|--|------------|
| <b>Der Einsatz mobiler Tablets im Vertrieb .....</b>                     | <b>477</b> |
| Immer mehr Anwender fordern mobile Geräte in Unternehmen.....            | 477        |
| Der Erfolg des iPad .....  | 478        |
| iPads im Vertrieb – Vorübergehender Hype oder nachhaltige Vorteile? .... | 478        |
| Aufbau von Applikationen zur Vertriebsunterstützung .....                | 480        |
| Praktischer Einsatz im Kundengespräch.....                               | 487        |
| Der smarte Einstieg .....  | 489        |
| Herausforderungen – heute und in Zukunft.....                            | 490        |
| Zusammenfassung.....   | 492        |

THOMAS SCHILDHAUER, HILGER VOSS

|  |            |
|--|------------|
| <b>Kreative Potenziale ausschöpfen durch Crowdsourcing &amp; Co.....</b> | <b>493</b> |
| Einleitung .....   | 493        |
| User Generated Content .....   | 494        |
| Crowdsourcing .....  | 495        |
| Open Innovation.....   | 504        |
| Zusammenfassung .....  | 507        |

## **Projekte und Erfahrungen**

UWE WEIGMANN, KNUT DEIMER

|   |            |
|---|------------|
| <b>Innovationsmanagement für den neuen Berliner Flughafen .....</b> | <b>511</b> |
| Einleitung .....  | 511        |
| Anforderungen an eine Flughafen-luK.....                            | 512        |
| Innovationen für den BER – der BER als Innovator .....              | 523        |
| Zusammenfassung.....  | 538        |

|   |            |
|---|------------|
| RICARDO DIAZ ROHR   |            |
| <b>Mehr Kundenorientierung in der internen IT der EnBW .....</b>                        | <b>539</b> |
| Entwicklung der IT innerhalb der EnBW AG .....  | 539        |
| Kundenorientierung als zentrales Motiv des Veränderungsprozesses .....                  | 542        |
| Exkurs: Service Desk – Zentrales Element<br>zur Sicherung der Kundenzufriedenheit ..... | 548        |
| Ergebnisse .....  | 550        |
| Fazit und Ausblick .....  | 552        |
| Anmerkungen.....  | 554        |
| Zusammenfassung.....  | 555        |
| LUTZ BECKER, WALTER GORA, MATTHIAS ÜHRIG  |            |
| <b>Informationsmanagement, eine unterschätzte Disziplin?</b>                            |            |
| <b>Ein Disput der Herausgeber.....</b>  | <b>557</b> |