

Inhaltsverzeichnis

1 VOM CHAOS ZUM KOSMOS: WIE KANN MAN INFORMATIONSSYSTEME BEHERRSCHEN?	13
1.1 Ziel und Vorgehensweise der Arbeit	13
1.2 Aufbau der Arbeit	14
2 BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE INFORMATIONSSYSTEME	17
2.1 Informationssysteme	17
2.1.1 Arten von Informationssystemen	18
2.1.2 Software in Informationssystemen	22
2.1.2.1 Standard- versus Individualsoftware	22
2.1.2.2 Softwarearchitektur	23
2.2 Integration in der Informationsverarbeitung	24
2.2.1 Integration von IT-Systemen	25
2.2.2 Verschiedene Integrationsansätze	28
2.2.2.1 Point-to-Point-Verbindung	28
2.2.2.2 Enterprise Resource Planning-Systeme	29
2.2.2.3 Middleware-basierte Integration	30
2.2.2.4 Enterprise Application Integration	30
2.2.2.5 Serviceorientierte Architekturen	31
2.2.2.6 Continuous System Engineering	33
2.2.3 Vergleich der Integrationsansätze	34

2.3 Lebenszyklen von Informationssystemen	35
2.3.1 Grundlegende Modelltypen	36
2.3.1.1 Wasserfallmodell	36
2.3.1.2 Spiralmodell	37
2.3.2 Klassische Lebenszyklusmodelle	37
2.3.3 Referenzlebenszyklus für SAS	39
2.3.3.1 Aufgabenanalyse	41
2.3.3.2 Koordination von SAS und Organisation	41
2.3.3.3 Änderungen	43
2.3.4 Das ITIL Lebenszyklusmodell	43
2.3.5 Lebenszyklusmodelle in der Praxis	44
3 GRUNDLAGEN DER ORGANISATION	47
3.1 Organisation von Unternehmen	47
3.2 Prozessorientierte Organisationsgestaltung	49
3.2.1 Prozesse	50
3.2.2 Prozessänderungen	52
3.3 Neuere Ansätze und Tendenzen in der Organisation	55
3.3.1 Systemtheorie	55
3.3.2 Neue Institutionenökonomie	57
3.3.3 Modularisierung und Netzwerke	60
3.3.4 Virtuelle Organisation und Web 2.0	62
3.3.5 Projektorganisation	63
3.4 Zusammenspiel zwischen IT und Organisation	65
3.5 Fazit: Komplexität sozio-technischer Informationssysteme	66
4 KLASSISCHES INFORMATIONSMANAGEMENT	69

4.1 Grundlagen des Informationsmanagements	70
4.1.1 Definition von Information und Informationsmanagement	70
4.1.2 Aufgaben des Informationsmanagements	70
4.1.3 Grundlegende Ansätze des Informationsmanagements	71
4.1.4 Informationsmanagement in der Praxis	75
4.2 IT-Referenzprozessorientierte Ansätze	75
4.2.1 IT-Governance	75
4.2.1.1 Aufgaben und Merkmale der IT-Governance	76
4.2.1.2 COBIT Referenzmodell	77
4.2.1.3 Schwächen von IT-Governance und COBIT	79
4.2.2 IT-Servicemanagement	80
4.2.2.1 Merkmale des IT-Servicemanagements	81
4.2.2.2 Das ITIL Framework im Überblick	82
4.2.2.3 Stärken und Schwächen des IT-Servicemanagements und der ITIL-Bibliothek	83
4.3 BWL-orientierte Ansätze des Informationsmanagements	84
4.3.1 IT-Controlling	84
4.3.1.1 Ziele und Aufgaben des IT-Controllings	85
4.3.1.2 Methoden und Werkzeuge des IT-Controllings	87
4.3.1.3 Defizite des IT-Controllings	88
4.3.2 IT-Projektmanagement	89
4.3.2.1 Vorgehensmodelle für IT-Projekte	90
4.3.2.2 Projektleitung	91
4.3.2.3 Die Rolle des Projektmanagements im Informationsmanagement	92
4.3.3 Change Management	93
4.3.3.1 Phasen und Maßnahmen des Change Managements	93
4.3.3.2 Intensität des Wandels und der Lebenszyklus von Informationssystemen	94

4.3.3.3	Change Management in SAS-Projekten	95
4.4	Modellierungsorientierte Ansätze des IM	96
4.4.1	Enterprise Architecture Management	96
4.4.2	Business Process Management	98
4.4.3	Business Engineering	101
4.4.4	Schwächen modellierungsorientierter Ansätze	101
4.5	SAS-orientiertes Informationsmanagement	103
4.5.1	Informationsmanagement mit CSE	103
4.5.2	Der SAP Solution Manager	104
4.6	Defizite der Informationsmanagement-Ansätze	106
4.7	Grundsätzliche Wirkungsweisen der IM-Ansätze und Werkzeuge	109
4.7.1	Modellierung, Visualisierung und Transparenz	109
4.7.2	Messen und Bewerten	110
4.7.3	Erfahrungswissen und Referenzmodelle	110
4.7.4	Terminologie, Kommunikation und Dokumentation	111
5	MANAGEMENT VON STANDARDANWENDUNGSSOFTWARE	113
5.1	Definition des SAS-Managements	113
5.2	Anforderungen an das SAS-Management	114
5.2.1	Orientierung an primären Gestaltungsprinzipien	114
5.2.2	Werkzeugeinsatz und spezielle Vorgehensmodelle	115
5.2.3	Organisatorische Anpassungen	115
5.2.4	Berücksichtigung der zugrunde liegenden Technik, Systemarchitektur und des Einsatzgebietes	116
5.2.5	Nutzung unterschiedlicher Wirkungsprinzipien und bestehender Ansätze	116

5.3 Methoden und Werkzeuge des SAS-Managements	117
5.3.1 Widmungs- und Integrationsgrad von Werkzeugen	118
5.3.2 Allgemeine Methoden und Werkzeuge	119
5.3.3 SAS-Adaptionswerkzeuge	120
5.3.4 Werkzeug zur kontinuierlichen Analyse einer SAS	122
5.4 SAS-Management Referenzmodell	123
6 PROZESSMANAGEMENT BEI SAS-EINSATZ	125
6.1 Aufgaben und Einsatzgebiete	126
6.1.1 Identifizierung und Gestaltung von Geschäftsprozessen	126
6.1.1.1 Identifizierung der gelebten Ist-Prozesse	126
6.1.1.2 Gestaltung von Soll-Prozessen	127
6.1.2 Dokumentation	128
6.1.3 Verbesserungen	129
6.1.3.1 Verbesserung von systemunterstützten Prozessen	129
6.1.3.2 Organisatorische Verbesserungen	132
6.1.4 Steuerung und Kontrolle	132
6.1.5 IT-Umsetzung	134
6.2 Modellierungsebenen und Gestaltungsobjekte	136
6.3 Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung für das SAS-Management	138
6.4 Vorgehensmodell für die Modellierung im SAS-Management	141
6.5 Fazit: Abweichende Einsatzschwerpunkte, Vorgehensweisen und Werkzeuge	142
7 IT-CONTROLLING BEI SAS-EINSATZ	143

7.1 IT-Strategie und -Portfoliomanagement	143
7.2 Standardisierung und Harmonisierung der IT	145
7.3 Wirtschaftlichkeitsanalysen	147
7.3.1 Allgemeine Vorteile durch SAS-Einsatz	148
7.3.2 Werkzeugunterstützung bei Erhebung der Kosten und Nutzen	148
7.3.3 Umsetzung und Kontrolle der Nutzenrealisierung	150
7.4 Kennzahlen für das SAS-Management	151
7.4.1 Klassische IT-Kennzahlen	152
7.4.2 Systemnutzungsbezogene Kennzahlen	153
7.4.3 Kennzahlensystem für das SAS-Management	154
7.5 Benchmarking und Best Practices	155
7.6 Fazit: Konsequenter SAS-Einsatz bietet einheitliche Basis	156
8 PROJEKTMANAGEMENT BEI SAS-EINSATZ	159
8.1 Projektmanagement und Linienorganisation	159
8.2 Allgemeines Vorgehensmodell für das SAS-Projektmanagement	160
8.3 Rollen in SAS-Projekten	161
8.4 Projektlenkung	163
8.5 Fazit: Gleiche Aufgaben, neue Herangehensweisen für das SAS-Projektmanagement	164
9 CHANGE MANAGEMENT BEI SAS-EINSATZ	167
9.1 Rahmenbedingungen des Wandels bei SAS-Einsatz	167
9.1.1 Probleme und Widerstände in SAS-Projekten	167

9.1.2	Motivation	168
9.1.3	CSE und die lernende Organisation als Grundlage für das Change Management	169
9.2	Maßnahmen des Change Managements bei SAS-Einsatz	173
9.2.1	Entwicklung einer Vision	174
9.2.2	Kommunikation	175
9.2.3	Beteiligung der Betroffenen	176
9.2.4	Schulung der Anwender	177
9.3	Fazit: Change Management-Modell für das SAS-Management	178
10	BEST PRACTICES, ERFOLGSFAKTOREN UND MISSERFOLGSFORSCHUNG BEI SAS-EINSATZ	181
10.1	Best Practices bei SAS-Einsatz	181
10.2	Misserfolgsvorschung als Bestandteil des SAS-Managements	182
10.2.1	Katalog typischer Schwachstellen im IT-Management	183
10.2.2	Fazit: SAS-Management benötigt stabile Rahmenbedingungen	195
10.3	Kritische Erfolgsfaktoren für das SAS-Management	197
11	EINFÜHRUNG DES SAS-MANAGEMENTS IN UNTERNEHMEN	201
11.1	Restrukturierung des IT- und Prozessmanagements bei einem großen Konzern	201
11.1.1	Harmonisierung der fachlichen Prozesse	202
11.1.2	Planung der Nachfolgeorganisation und Aufbau einer BPM-Abteilung	202

11.1.3	Aufbau der Nachfolgeorganisation und Etablierung neuer Abläufe und Verantwortlichkeiten	204
11.1.4	Herausforderungen bei der Restrukturierung des Prozessmanagements	204
11.2	Vorgehensmodell zur Einführung des SAS-Managements	205
11.2.1	Unterstützung durch das Management und Verankerung in der Unternehmensstrategie	205
11.2.2	Einrichtung eines Change Managements	206
11.2.3	Aufbau einer Werkzeuglandschaft	207
11.2.4	Schaffung einer geeigneten fachlichen Prozesslandschaft	208
11.2.5	Organisatorische Gestaltung des Informationsmanagements	209
11.3	Ausblick: SAS-Management in Zukunft unvermeidbar	210
12	MANAGEMENT SUMMARY	213
	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	215
	TABELLENVERZEICHNIS	217
	ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	219
	QUELLENVERZEICHNIS	221