

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 KRZYZAK

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 GÁBOR 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 Unternehmen!.....	88
Die neue Führung: Milieugraben suchen und Blickwinkel verändern.....	90
Die neue Generation 60/80.....	91
Zusammenfassung.....	95
LUTZ BECKER, FRIEDERIKE SCHMITZ	
Wie Apps Geschäftsmodelle revolutionieren	97
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	
Wie Cloud die Unternehmens IT verändert	119
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 GIECERICH

Chancen und Risiken bei der Nutzung von Cloud Computing	139
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

Die strategische Bedeutung von HTML5	157
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

Strategische Steuerung im Informationsmanagement	179
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. KLÜVER

IT im Spannungsfeld von Merger, Acquisitions & Divestments

IT im Spannungsfeld von Merger, Acquisitions & Divestments	205
Umbauten in Unternehmen sind an der Tagesordnung – und sind ein Störfaktor im Tagesgeschäft der IT	205
Fusionen, Akquisitionen und Verkauf – 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

IT-Governance, Risk & Compliance

IT-Governance, Risk & Compliance	225
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

Erfolgsfaktoren für das Management von Prozessnetzwerken.....

Erfolgsfaktoren für das Management von Prozessnetzwerken.....	251
Problemstellung und Zielsetzung	251
Methodik der Studie	252
Zentrale Ergebnisse	254
Diskussion und Anwendung der Ergebnisse.....	268
Zusammenfassung	272

WOLFGANG KSOLL

Governance und Compliance beim Cloud Computing	273
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

IT-Outsourcing in Deutschland.....	305
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

IT-Finanzierung durch Leasing	323
Vorbemerkung.....	323
Software-Projekt-Leasing.....	324
Praxiserfahrung Outsourcing mit Leasing	329
Leasinggestaltung	332
Zusammenfassung.....	337

Führung: Neue Herausforderungen annehmen

MARCUS SASSENATH, MATTHIAS UHRIG

Führungsherausforderungen für IT-Manager	341
Einleitung	341
Strategieentwicklung	343
Organisationsgestaltung im IT-Bereich	348
Mitarbeiterführung	352
Zusammenfassung	358

LUTZ BECKER, VERONIKA DINIUS, JOHANNES MÜLLER	
Erfolgreiches Change Management in IT-Projekten	359
„PM in der IT“ zur Wirkung von Change Management auf den Erfolg von IT-Projekten	359
Unternehmen im Kontext evolutorischer Systeme	361
Organisationaler Wandel und Erfolgsfaktoren des Veränderungsmanagements	365
Unternehmensführung im Wandel	367
Ergebnisse aus der Praxis: Unternehmen heute.....	374
Überlebensstrategie und Zukunftssicherung	377
Fazit.....	383
Zusammenfassung.....	390
HORST PERSIN	
Digital Natives	391
Vorbemerkung.....	391
Wie arbeiten und denken die sog. »Digital Natives«?	394
Auswirkungen auf Unternehmen	395
Zusammenfassung.....	401
JOHANNES WIELE	
Der CIO von morgen	403
Anforderungen an Informationsmanager, ihren Bildungsweg und ihre Position im Unternehmen	403
Das Management braucht echte CI(S)Os	412
Zusammenfassung.....	422
Beziehungsmanagement: Informationspotenziale ausschöpfen	
FRANK WIDMAYER	
CRM – mehr als nur Software.....	425
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

Mit Web 2.0 Kundenbeziehungen verbessern	445
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

Der Einsatz mobiler Tablets im Vertrieb	477
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

Kreative Potenziale ausschöpfen durch Crowdsourcing & Co.	493
Einleitung	493
User Generated Content	494
Crowdsourcing	495
Open Innovation.....	504
Zusammenfassung	507

Projekte und Erfahrungen

UWE WEIGMANN, KNUT DEIMER

Innovationsmanagement für den neuen Berliner Flughafen	511
Einleitung	511
Anforderungen an eine Flughafen-IuK.....	512
Innovationen für den BER – der BER als Innovator	523
Zusammenfassung.....	538

RIGARDO DIAZ ROHR

Mehr Kundenorientierung in der internen IT der EnBW	539
Entwicklung der IT innerhalb der EnBW AG	539
Kundenorientierung als zentrales Motiv des Veränderungsprozesses	542
Exkurs: Service Desk – Zentrales Element zur Sicherung der Kundenzufriedenheit	548
Ergebnisse	550
Fazit und Ausblick	552
Anmerkungen.....	554
Zusammenfassung.....	555

LUTZ BECKER, WALTER GORA, MATTHIAS UHRIG

Informationsmanagement, eine unterschätzte Disziplin? Ein Disput der Herausgeber.....	557
--	------------