

Vorwort.....	XIX
1 IT-Management – Einordnung, Handlungsfelder, Rollenkonzepte.....	1
<i>Ernst Tiemeyer</i>	
1.1 Managementtätigkeit im Unternehmenskontext	3
1.1.1 Visionen, Leitbilder und Zielsysteme von Unternehmen.....	5
1.1.2 Business IT-Alignment und digitale Transformation.....	7
1.1.3 Strategische versus operative Managementtätigkeiten.....	9
1.2 Die IT im Unternehmensumfeld – Geschäftsfelder und IT-Einsatz.....	10
1.2.1 Informations- und Kommunikationstechnologien im Wandel der Zeit	11
1.2.2 Wandel der Geschäftstätigkeit durch Digitalisierung – Disruptionfelder	13
1.2.3 Der Wandel der IT zum kundenorientierten Dienstleister	15
1.2.4 Beitrag der IT zum Unternehmenserfolg	16
1.2.5 Die Integration der IT in die Unternehmensstrategie	18
1.3 IT-Management – Rollenverständnis und Kernaufgaben	21
1.3.1 Positionierung des IT-Managements im Unternehmen.....	21
1.3.2 Partner für das IT-Management und die Rolle der IT	21
1.3.3 Strategisches und operatives IT-Management	23
1.4 Herausforderungen und Handlungsfelder für IT-Verantwortliche.....	25
1.5 IT-Management – Orientierungen für die Zukunft.....	48
1.6 Literatur.....	53
2 Strategisches IT-Management – IT-Strategien entwickeln und umsetzen .	55
<i>Walter Wintersteiger, Ernst Tiemeyer</i>	
2.1 Rahmenbedingungen für die IT-Strategieentwicklung	56
2.1.1 Strategische Unternehmensführung	56
2.1.2 Zweck und Grundsätze der IT-Strategieentwicklung	59
2.1.3 Inhalte einer IT-Strategie	60
2.1.4 Einschlägige Methoden und Techniken	62

2.2	IT-Strategien entwickeln – wesentliche Teilschritte	64
2.2.1	Analyse der Unternehmensstrategie und Ermittlung der strategischen Erfolgsfaktoren	65
2.2.2	Situationsanalyse	66
2.2.3	Umfeldanalyse	72
2.2.4	Zielfindung	72
2.2.5	Strategische IT-Grundsätze definieren	74
2.2.6	IT-Teilstrategien entwickeln	75
2.2.7	IT-Applikationsarchitektur planen	77
2.2.8	Soll-Datenarchitektur dokumentieren	78
2.2.9	Soll-Technologiearchitektur entwickeln	79
2.2.10	Sicherheitsarchitektur festlegen	79
2.2.11	IT-Prozesse weiterentwickeln	80
2.2.12	Ausrichtung und Gestaltung der IT-Organisation	81
2.2.13	Vorhabensplanung aus IT-Strategien ableiten	83
2.2.14	Projektportfolio ableiten und im IT-Masterplan dokumentieren	85
2.3	Eine IT-Strategie umsetzen	86
2.3.1	IT-Strategie kommunizieren	86
2.3.2	(IT-)Projekte realisieren	87
2.3.3	Sonstige IT-Entwicklungsmaßnahmen umsetzen	87
2.3.4	Umsetzung der IT-Strategie prüfen	87
2.4	Literatur	95
3	Enterprise Architecture Management (EAM) – IT-Architekturen planen und steuern	97
	<i>Ernst Tiemeyer</i>	
3.1	Ausgangssituation und Herausforderungen	98
3.2	Ordnungsrahmen und Grundausrichtungen für das Architekturmanagement	103
3.2.1	Grundelemente einer Enterprise- bzw. IT-Architektur	104
3.2.2	Zielsetzungen und Handlungsprinzipien für das IT-Architekturmanagement	106
3.3	Dokumentation der Architekturen – Beschreibungsmodelle und Praxisbeispiele	110
3.3.1	Dokumentationsformen für Enterprise-Architekturen	111
3.3.2	Technologiearchitektur	113
3.3.3	Applikationsarchitektur	115
3.3.4	Geschäftsarchitektur	116
3.3.5	Datenarchitektur	117
3.4	IT-Architekturen planen und ausgestalten	119
3.4.1	Generelle Vorgehensweise zur Architekturplanung	120
3.4.2	Architekturlandschaften bewerten	123
3.4.3	Soll-IT-Architekturlandschaft entwickeln und darstellen	126

3.5	Organisation der Einführung und Optimierung von Enterprise Architecture Management (EAM).....	128
3.5.1	Aufgaben und Rollenkonzept im Architekturmanagement.....	128
3.5.2	Prozesse im Architekturmanagement.....	131
3.6	Projektierungen von IT-Landschaften - IT-Konsolidierungsprojekte.....	138
3.6.1	Hardware-Konsolidierung.....	139
3.6.2	Software-Konsolidierung (Applikationskonsolidierung).....	143
3.6.3	Datenkonsolidierung.....	145
3.6.4	Projektmäßige Umsetzung von IT-Konsolidierungen.....	146
3.7	Projektbeispiel „SOA-Einführung“.....	147
3.8	Framework TOGAF im Architekturmanagement nutzen.....	149
3.9	Nutzen eines IT-Architekturmanagements.....	152
3.10	Literatur.....	154
4	Geschäftsprozessorientierte Softwaresysteme - Planung und Anwendung.....	155
	<i>Norbert Gronau</i>	
4.1	Ausgangssituation und Herausforderungen.....	155
4.2	Geschäftsprozessorientierte Softwaresysteme.....	156
4.3	Auswahl geschäftsprozessorientierter Softwaresysteme.....	158
4.4	Probleme im Auswahlverfahren.....	158
4.4.1	Anforderungen an ein zeitgemäßes Auswahlverfahren für Business-Software.....	162
4.4.2	Vorgehensmodell der ERP-Auswahl.....	163
4.5	Best Practices bei der Einführung von geschäftsprozessorientierten Softwaresystemen.....	167
4.5.1	Risikoanalyse.....	168
4.5.2	Überprüfung der Projektorganisation.....	169
4.5.3	Aufgaben des Projektleiters.....	170
4.5.4	Feinspezifikation.....	171
4.5.5	Einstellen der Geschäftsprozessparameter.....	171
4.5.6	Prototypphase.....	172
4.5.7	Parametertest.....	173
4.5.8	Umstellungsstrategien.....	174
4.5.9	Zur Notwendigkeit einer externen Projektsteuerung.....	175
4.5.10	Betrieb von geschäftsprozessorientierten Softwaresystemen.....	177
4.6	Literatur.....	185
5	Informations- und Datenmanagement.....	187
	<i>Kristin Weber, Michael Klotz</i>	
5.1	Begriffliche Einordnung.....	187
5.1.1	Information und Daten.....	188
5.1.2	Information und Wissen.....	190

5.2	Rollen der Information.....	192
5.2.1	Information als Wettbewerbsfaktor	194
5.2.2	Information als Produktionsfaktor.....	198
5.2.3	Information als Produkt.....	200
5.2.4	Information als Ware.....	202
5.2.5	Information als Kostenfaktor	206
5.2.6	Information als Risikofaktor	208
5.2.7	Informationsmanagement	210
5.3	Informationsprobleme	213
5.4	Informationsqualität	214
5.4.1	Herausforderung Informationsqualität.....	214
5.4.2	Begriff der Informationsqualität	215
5.5	Datenmanagement.....	218
5.5.1	Klassifizierung von Daten	218
5.5.2	Prozesse im Datenmanagement	219
5.5.3	Prozesse im Datenqualitätsmanagement.....	220
5.6	Stammdatenmanagement.....	221
5.6.1	Begriff und Bedeutung	221
5.6.2	Gestaltung des Stammdatenmanagements	223
5.6.3	Ebene Strategie.....	224
5.6.4	Ebene Organisation	225
5.6.5	Ebene Systeme.....	230
5.7	Data Governance.....	233
5.7.1	Begriff	234
5.7.2	Rollen und Gremien des Stammdatenmanagements	236
5.7.3	Organisationsformen.....	239
5.8	Literatur.....	244
6	Cloud Computing	247
	<i>Thorsten Reitz</i>	
6.1	Definition Cloud Computing	248
6.2	Die Basis des Cloud Computing	249
6.3	Was sind die Bestandteile von Cloud Computing.....	250
6.3.1	Essenzielle Eigenschaften	251
6.3.2	Der Bestandteil Virtualisierung	253
6.3.3	Der Bestandteil Mandantenfähigkeit/Multi-Tenancy-Architektur.....	254
6.4	Die einzelnen Cloud-Delivery-Modelle im Überblick	255
6.4.1	Private Cloud	255
6.4.2	Public Cloud.....	256
6.4.3	Community Cloud.....	256
6.4.4	Hybrid Cloud	257
6.5	Die einzelnen Cloud-Servicemodelle.....	258
6.5.1	Infrastructure-as-a-Service (IaaS)	258

6.5.2	Platform-as-a-Service (PaaS)	258
6.5.3	Software-as-a-Service (SaaS)	258
6.5.4	Everything-as-a-Service (XaaS)	259
6.6	Vor- bzw. Nachteile von Cloud-Computing-Modellen.....	259
6.6.1	SWOT aus der Sicht kleiner Unternehmen.....	260
6.6.2	SWOT aus der Sicht mittlerer Unternehmen	262
6.6.3	SWOT aus der Sicht Großunternehmen	263
6.7	Wirtschaftliche Betrachtung.....	265
6.7.1	Multi Tenancy.....	265
6.7.2	Skalierbarkeit und Flexibilität.....	266
6.7.3	Time to Value.....	267
6.7.4	Nutzung neuer Technologien.....	267
6.7.5	Betriebskosten anstatt Investitionen	268
6.7.6	Variable statt fixe Kosten.....	268
6.7.7	TCO - Total Cost of Ownership.....	269
6.8	Rechtliche Fragen zu Cloud-Computing-Technologien.....	271
6.9	Entscheidungskriterien für bzw. gegen Cloud Computing.....	274
6.9.1	Typ des Projekts.....	274
6.9.2	Prozesse.....	275
6.9.3	Datensicherheit und Kontrollverlust	277
6.9.4	System.....	277
6.9.5	Einsatzart	278
6.9.6	Größenordnung	278
6.9.7	Unternehmensumfeld	278
6.9.8	Betrieb und Wartung.....	278
6.9.9	Performance.....	279
6.9.10	Usability	279
6.10	Zusammenfassung	280
7	IT-Organisation – Strukturen, Prozesse, Rollen.....	281
	<i>Ernst Tiemeyer</i>	
7.1	Einordnung und organisatorische Gestaltungsaufgaben.....	283
7.2	Schritte zur optimalen IT-Organisation.....	286
7.3	Entscheidungen zur Ausrichtung der IT	289
7.3.1	IT-Prinzipien vereinbaren	290
7.3.2	Center-Konzepte für den IT-Bereich auswählen	291
7.3.3	Bimodale versus integrierende IT-Organisation.....	293
7.4	IT-Aufgabenmanagement – Aufgaben identifizieren und bündeln.....	296
7.5	IT-Prozesse identifizieren und optimieren	299
7.6	Rollen und IT-Stellen vereinbaren	303
7.6.1	Typische Rollen innerhalb der IT-Organisation.....	303
7.6.2	Stellenbildung und Personalbemessung.....	311

7.7	IT-Abteilungsorganisation im Wandel.....	313
7.7.1	Zentrale IT-Abteilung oder dezentrale Organisationsformen?.....	313
7.7.2	Parallelorganisation in der IT - Two-Speed-IT?.....	315
7.7.3	Standortkonzepte für die Unternehmens-IT.....	317
7.8	Outsourcing von IT-Leistungen	317
7.8.1	Grad des IT-Outsourcing bestimmen.....	318
7.8.2	IT-Outsourcing projektieren.....	321
7.9	Steuerung der IT-Organisation - mit Kennzahlen und Online-Reporting	323
7.9.1	Kennzahlensysteme für das IT-Management.....	324
7.9.2	Reportingfelder der IT-Organisation.....	325
7.10	Benchmarking für die IT-Organisationsanalyse.....	327
7.11	Literatur.....	330
8	IT-Projektmanagement.....	331
	<i>Ernst Tiemeyer</i>	
8.1	Von der Projektinitiative zum Projektantrag	332
8.1.1	IT-Projekttypen und ihre Besonderheiten.....	332
8.1.2	Auslöser für IT-Projekte.....	335
8.1.3	Wichtige Festlegungen für erfolgreiche Projektarbeit	337
8.1.4	Die Projektskizze	338
8.1.5	Der Projektantrag	338
8.2	Projektgenehmigungsverfahren und Projektaufträge.....	343
8.2.1	Bewertungskriterien für IT-Projekte und Priorisierungsverfahren ...	343
8.2.2	Wirtschaftlichkeitsbeurteilung von IT-Projekten	346
8.2.3	Der Projektauftrag als Grundlage für die Projektarbeit.....	348
8.3	Projektaufträge erfolgreich umsetzen - Einzelprojektmanagement	349
8.3.1	Klassische Vorgehensmodelle für das IT-Projektmanagement	351
8.3.2	Agiles Management von IT-Projekten	351
8.4	IT-Projekte starten	352
8.4.1	Start-up-Workshop/Kick-off-Meeting.....	353
8.4.2	Projektvisionen entwickeln.....	354
8.4.3	Stakeholder-Analyse und Stakeholder-Management	355
8.4.4	Projektziele präzisieren.....	358
8.4.5	Phasengliederung und Meilensteine festlegen.....	359
8.5	Projektbeteiligte und Projektorganisation.....	362
8.5.1	Der IT-Projektleiter - Aufgaben, Anforderungen und Befugnisse.....	363
8.5.2	Das Projektteam - Rollenkonzept und Teambildung.....	364
8.5.3	Projektauftraggeber und unterstützende Gremien	366
8.5.4	Kooperation mit externen Fachkräften	371
8.6	Planungsaufgaben in IT-Projekten.....	372
8.6.1	Rahmenbedingungen moderner Projektplanung.....	372
8.6.2	Projektstrukturplan und Arbeitspakete.....	375
8.6.3	Projektlauf- und Terminplanung.....	378

8.6.4	Ressourcenbedarfsplan und Ressourceneinsatzplan.....	385
8.6.5	Projektkostenplanung	387
8.6.6	Projektqualitätsplanung.....	390
8.6.7	Projektrisikoplanung.....	392
8.6.8	Nutzung von Projektmanagementsoftware für die Projektplanung...	395
8.7	Kontrolle und Steuerung von IT-Projekten.....	396
8.7.1	Varianten der Projektüberwachung.....	397
8.7.2	Staterfassung für Projektvorgänge	399
8.7.3	Plan-Ist-Vergleiche und Reviews	402
8.7.4	Kostencontrolling in Projekten.....	403
8.7.5	Project-Scorecard - IT-Projekte mit Kennzahlensystemen steuern ..	404
8.7.6	Projektreporting.....	405
8.7.7	Claim Management.....	407
8.7.8	Projektmarketing	408
8.7.9	Nutzung von Projektmanagementsoftware für die Projektsteuerung.....	410
8.8	Multiprojektmanagement und Projektportfoliomanagement	412
8.8.1	Zielsetzungen und Erfolgsfaktoren im Multiprojektmanagement	413
8.8.2	Projektauswahl mittels IT-Portfolioanalyse.....	416
8.8.3	Planungsaktivitäten im Multiprojektmanagement.....	418
8.8.4	Steuerung des IT-Projektportfolios	419
8.8.5	Softwareunterstützung im Multiprojektmanagement.....	420
8.9	IT-Projekte abschließen	421
8.9.1	Projektabnahme und Produktübergabe	422
8.9.2	Projektabschlussanalyse durchführen - Evaluierung und Auswertung der Projektarbeit	423
8.9.3	Projektabschlussbericht und Projektgesamtdokumentation erstellen	424
8.9.4	Projekterfahrungen sichern.....	425
8.10	Literatur.....	429
9	IT-Anforderungsmanagement.....	431
	<i>Ernst Tiemeyer</i>	
9.1	Anforderungsmanagement - Notwendigkeit und Erfolgsfaktoren	431
9.1.1	Ausgangssituation und Handlungsszenarien	432
9.1.2	Erfolgsfaktoren.....	433
9.1.3	Organisatorische Verankerung und Qualitätsmanagement für das IT-Anforderungsmanagement	435
9.2	Anforderungen im Fachbereich erheben - Techniken und Vorgehen.....	438
9.2.1	Anforderungsarten - Möglichkeiten der Systematisierung.....	439
9.2.2	Varianten des Vorgehens.....	440
9.2.3	Methoden und Techniken der Anforderungserhebung	443
9.2.4	Toolgestützte Erfassungsmöglichkeiten.....	445

9.3	IT-Anforderungen in einer Anforderungsspezifikation dokumentieren.....	447
9.3.1	Anforderungen - Dokumentationsvarianten	447
9.3.2	Typische Inhalte einer Anforderungsspezifikation	448
9.3.3	Qualitätssicherung der Anforderungsdokumentation	451
9.4	IT-Anforderungen analysieren und bewerten.....	452
9.5	Systemanforderungen definieren	454
9.6	IT-Anforderungen validieren	457
9.7	Literatur.....	460
10	IT-Servicemanagement.....	461
	<i>Dietmar Kopperger, Jörg Kunsmann, Anette Weisbecker</i>	
10.1	Effizientes IT-Servicemanagement - eine permanente Herausforderung.....	462
10.1.1	IT-Servicemanagement - begriffliche Orientierung	462
10.1.2	Grundlagen eines professionellen IT-Servicemanagements	463
10.1.3	IT-Servicequalität definieren - ein wichtiger Produktivitätsfaktor ...	465
10.1.4	Erfolge durch professionelles Management der IT und ihrer Services	466
10.2	IT-Servicemanagement - Konzepte und Standards	467
10.2.1	Die Vielfalt der Lösungen - Überblick über vorhandene Konzepte...	467
10.2.2	Servicemanagement nach ITIL.....	471
10.3	ITIL unter der Lupe	477
10.3.1	Service-Support-Prozesse	477
10.3.2	Service-Delivery-Prozesse	484
10.3.3	Neue ITIL-3-Prozesse.....	488
10.4	Fahrplan zu einem optimalen IT-Servicemanagement.....	494
10.4.1	Kritische Erfolgsfaktoren für die Einführung	495
10.4.2	Einführung von IT-Servicemanagement - eine Vorgehensweise	496
10.4.3	Einführungsaspekte bei ITIL 3 und ITIL® 2011	500
10.4.4	Aufbau einer Servicekultur in der IT	504
10.4.5	IT-Servicemanagement in der Praxis	506
10.5	IT-Services verrechnen und überwachen	507
10.5.1	IT-Services verrechnen	508
10.5.2	IT-Services überwachen.....	514
10.5.3	IT-Servicemanagement und Wirtschaftlichkeit	518
10.6	Tool-Auswahl für das IT-Servicemanagement.....	520
10.6.1	Die richtigen Werkzeuge wählen - eine Vorgehensweise	520
10.6.2	Funktionsvielfalt und Produktkategorisierung	526
10.7	Literatur.....	530

11	IT-Systemmanagement –	
	IT-Systeme planen, implementieren und erfolgreich betreiben	535
	<i>Ernst Tiemeyer</i>	
11.1	Einordnung von IT-Systemmanagement.....	536
11.1.1	Herausforderungen und Zielsetzungen für die Planung und den Betrieb von IT-Systemen	537
11.1.2	Erfolgsfaktoren/Capabilities für das IT-Systemmanagement.....	541
11.2	Handlungsfelder für das Managen von IT-Systemen.....	543
11.2.1	IT-Systemlandschaft dokumentieren, planen und weiterentwickeln	544
11.2.2	IT-Systeme betreuen und Systemsupport	548
11.2.3	Applikationen und IT-Infrastrukturen bereitstellen und verwalten.....	550
11.2.4	Beziehungsmanagement für das Bereitstellen von IT-Systemen.....	558
11.2.5	Leistungsfähigen IT-Systembetrieb sichern	560
11.2.6	Wirtschaftlichen und Compliance-gerechten Systembetrieb managen	569
11.3	Organisation des IT-Systemmanagements – Rollen und Aufgabenbereiche ...	574
11.3.1	Rollen und Skills im IT-Systemmanagement	574
11.3.2	Aufgabenbereiche im IT-Systemmanagement.....	575
11.3.3	Prozesslandkarte für das IT-Systemmanagement	577
11.4	Literatur.....	579
12	Software-Lizenzmanagement in IT-Umgebungen	581
	<i>Torsten Groll</i>	
12.1	Ausblick.....	581
12.2	Aspekte eines Lizenzmanagements	583
12.3	Potenzial und Nutzen des Lizenzmanagements	587
12.4	Was ist eine Softwarelizenz?.....	591
12.5	Der Software-Life-Cycle-Prozess und seine Bestandteile	597
12.6	Welche Daten sind für das Lizenzmanagement erforderlich?.....	600
12.7	Komplexitätstreiber im Lizenzmanagement	604
12.8	Der Einfluss der IT-Architektur auf das Lizenzmanagement	606
12.9	Auswahl des Lizenzmanagement-Tools	608
12.10	Einführung einer Lizenzmanagement-Lösung	611
12.11	Der Lizenzmanager und weitere erforderliche Rollen.....	614
12.12	Handlungsfelder des operativen Lizenzmanagements	616
12.13	Literatur und weiteres Informationsmaterial	622

13	Personalmanagement und Personalführung im IT-Bereich.....	623
	<i>Ernst Tiemeyer, Walter Wintersteiger</i>	
13.1	IT-Personalfragen lösen – Situationen und Handlungsgrundsätze	624
13.2	Personalmanagementaufgaben für IT-Verantwortliche.....	628
13.3	Führungsaufgaben im IT-Management.....	630
13.4	Führungsstile und Führungsprinzipien	632
13.5	Instrumente für erfolgreiches Führungshandeln	636
13.5.1	Zielvereinbarungen	637
13.5.2	Mitarbeitergespräche	638
13.5.3	Konfliktmanagement.....	640
13.6	Führung von IT-Teams – Teambildung und Teammanagement	642
13.6.1	Teams in der IT-Organisation formieren.....	642
13.6.2	Teamentwicklungsprozesse identifizieren	643
13.6.3	Teamkultur aufbauen und weiterentwickeln	646
13.6.5	Organisation und Führung virtueller Teams	649
13.7	Personalführung und Qualitätsmanagement im IT-Bereich.....	651
13.7.1	Zusammenhänge von Mitarbeiterführung und IT-Qualitätsmanagement	651
13.7.2	Aussagen der ISO-Norm 9001 zum Thema Mitarbeiterführung	652
13.7.3	Das EFQM-Modell und die Rolle der Mitarbeiterführung.....	654
13.7.4	Agile Methoden im Führungsprozess	656
13.8	Anforderungen an IT-Führungshandeln in der Zukunft.....	658
13.9	Literatur.....	661
14	IT-Qualitätsmanagement – Standards, Richtlinien, praktische Organisation	663
	<i>Andreas Nehfort</i>	
14.1	Begründungen und Ansätze für umfassende Qualitätsmanagement-Lösungen.....	664
14.1.1	Warum ist Qualitätssicherung bzw. Qualitätsmanagement im IT-Bereich so wichtig?.....	664
14.1.2	Wie funktioniert Qualitätsmanagement?.....	665
14.1.3	Das Dilemma des Qualitätsmanagements	666
14.2	Grundlagen und Begriffe des IT-Qualitätsmanagements.....	667
14.2.1	Qualität	667
14.2.2	Qualitätsverbesserung	669
14.2.3	Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung als Teil eines Managementsystems.....	671
14.2.4	Konsequenzen für den Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen.....	672
14.3	Qualität von Softwareprodukten	674
14.3.1	Brauchbarkeit und Wartbarkeit.....	674
14.3.2	Qualität der Anforderungen.....	676

14.3.3	Qualität der Lösung	679
14.4	Qualität des Projekts	681
14.4.1	Qualität in der Projektplanung	682
14.4.2	Qualität in der Projektleitung	685
14.4.3	Die Wahl des Vorgehensmodells in der Softwareentwicklung	686
14.5	Qualität der Prozesse	691
14.5.1	Prozessmodellierung	692
14.5.2	Referenzprozessmodelle	692
14.5.3	Prozessreifegradmodelle	693
14.5.4	Prozessqualität in agilen Prozessen	697
14.6	Maßnahmen zur Softwarequalitätssicherung	699
14.6.1	Organisatorische Qualitätsmaßnahmen	699
14.6.2	Konstruktive Qualitätsmaßnahmen	700
14.6.3	Analytische Qualitätsmaßnahmen	700
14.6.4	Reviews	703
14.7	Relevante Qualitätsmanagementstandards	707
14.7.1	Die Normenreihe ISO 9000ff	707
14.7.2	Standards für Softwareproduktqualität	709
14.7.3	Prozessreifegradmodelle (CMMI & SPICE/ISO15504)	715
14.7.4	Referenzprozessmodelle in der IT	719
14.8	Fazit	721
14.9	Literatur	722
15	IT-Controlling	723
	<i>Helmut Krcmar, Vanessa Greger</i>	
15.1	Begriff des IT-Controllings und konzeptionelle Aspekte	723
15.1.1	Funktionsbegriff und Institutionenbegriff	724
15.1.2	Organisatorische Einbindung des IT-Controllings	725
15.2	Ziele, Objekte und Aufgaben des IT-Controllings	728
15.2.1	Ziele und Objekte für ein IT-Controlling	728
15.2.2	Aufgaben im IT-Controlling	729
15.3	Methoden, Instrumente und Werkzeuge im IT-Controlling	739
15.3.1	IT-Balanced Scorecard	739
15.3.2	IT-Kennzahlensysteme	741
15.3.3	Benchmarking	744
15.3.4	Service-Level-Agreements (SLA)	746
15.3.5	Leistungsverrechnung	748
15.4	Umsetzung von IT-Controlling	753
15.5	Literatur	756

16	IT-Governance	759
	<i>Robert Bergmann, Ernst Tiemeyer</i>	
16.1	Merkmale und Bedeutung von IT-Governance	760
16.1.1	Zielsetzungen und Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche IT-Governance	761
16.1.2	IT-Governance-Prozesse und Corporate Governance.....	765
16.2	Kernaufgabenbereiche zentraler IT-Steuerung	767
16.2.1	Ganzheitliche IT-Strategieentwicklung	769
16.2.2	Enterprise Architecture Management.....	772
16.2.3	Multiprojektsteuerung für IT-Projekte	778
16.2.4	IT-Risikomanagement.....	780
16.2.5	Compliance Management	792
16.2.6	IT-Investitionsmanagement und Value-Management	794
16.3	Zentrale IT-Governance einführen.....	797
16.3.1	Die Ansätze.....	797
16.3.2	Vorgehen	798
16.4	Performance Management für IT-Governance.....	801
16.5	Framework COBIT	802
16.6	Fazit.....	809
16.7	Literatur.....	812
17	IT-Security-Management	815
	<i>Klaus Schmidt</i>	
17.1	Rechtlicher Rahmen für die IT-Security.....	816
17.1.1	Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)	817
17.1.2	KonTraG und DCGK.....	817
17.1.3	UK Corporate Governance Code.....	818
17.1.4	Sarbanes Oxley Act (SOX, SOA).....	819
17.1.5	8. EU-Richtlinie (EuroSOX).....	819
17.1.6	IT-Sicherheitsgesetz.....	820
17.1.7	Weitere Gesetze.....	820
17.2	Sicherheitsorganisation für die IT-Security	821
17.2.1	Positionierung des IT-Security-Managements	821
17.2.2	Rollen im IT-Security-Management	827
17.2.3	Zusammenspiel mit anderen Sicherheitsbereichen.....	828
17.3	Information Security Management System (ISMS)	829
17.3.1	Schutzziele	830
17.3.2	Schutzklassen.....	833
17.3.3	Grundsätzliche IT-Security-Strategien	833
17.3.4	Corporate-IT-Security-Policy	835
17.3.5	IT-Security-Circle	840

17.4	Einsatz von Sicherheitsstandards	841
17.4.1	ISO/IEC 27001.....	841
17.4.2	BSI-Grundschatz.....	842
17.5	Funktionsblöcke des ISMS.....	844
17.6	Architektursicherheitsmanagement.....	845
17.6.1	Ermittlung des Geschäftseinflusses.....	845
17.6.2	Schutzbedarfsanalyse.....	846
17.6.3	Sicherheitskonzepte und Sicherheitslösungen	847
17.7	IT-Notfallmanagement.....	848
17.8	IT-Security-Auditing.....	848
17.9	Sicherheit in externen Partnerschaften.....	849
17.10	IT-Security-Reporting.....	851
17.10.1	Reifegrade	852
17.10.2	Grafische Darstellung der Sicherheitssituation.....	854
17.11	Literatur.....	855
18	IT-Compliance.....	857
	<i>Michael Klotz</i>	
18.1	Begriff und Aktualität von Compliance	857
18.1.1	Begriffliche Grundlagen	858
18.1.2	Beispiele von Compliance-Verstößen.....	861
18.2	IT-Compliance.....	863
18.2.1	Begriffliche Grundlagen	863
18.2.2	IT-Compliance als Verhalten	866
18.2.3	Compliance der IT-Funktion vs. IT-gestützte Corporate Compliance.....	868
18.2.4	„Governance - Risk - Compliance“ und IT-Compliance	871
18.3	IT-Compliance nach COBIT®	873
18.3.1	COBIT® als IT-Governance Framework	873
18.3.2	IT-Compliance als Gegenstand der IT-bezogenen Ziele.....	874
18.3.3	Der COBIT®-Prozess zur Sicherstellung von Compliance	876
18.4	Nutzen von IT-Compliance	878
18.5	Beteiligte und Interessenlagen	881
18.6	IT-relevante Regelwerke	884
18.6.1	Klassifikation der Regelwerke	884
18.6.2	Rechtliche Vorgaben.....	885
18.6.3	Verträge.....	888
18.6.4	Unternehmensexterne Regelwerke.....	889
18.6.5	Unternehmensinterne Regelwerke	892
18.7	Organisatorische Verankerung von IT-Compliance	892
18.8	Management der IT-Compliance	897
18.9	Literatur.....	901

19	IT-Recht	903
	<i>Jens Ferner</i>	
19.1	Ein Überblick.....	903
19.2	Urheberrecht	904
19.2.1	Der Urheber	904
19.2.2	Das urheberrechtlich geschützte Werk	905
19.2.3	Durch das Urheberrecht geschützte Rechtspositionen.....	905
19.2.4	Die Urheberrechtsverletzung.....	907
19.2.5	Grenzen des Urheberrechts	908
19.2.6	Kein Gutgläubensschutz.....	909
19.2.7	Leistungsschutzrecht: Lichtbilder und Lichtbildwerke	910
19.2.8	Geschmacksmusterrecht	910
19.3	Wettbewerbsrecht	910
19.3.1	Voraussetzung: geschäftliche Handlung.....	911
19.3.2	Systematik unlauterer Handlungen im UWG.....	911
19.3.3	„Schwarze Liste“: unlauteres Verhalten gegenüber Verbrauchern	912
19.3.4	Unlauterkeit der §§4 – 6 UWG	912
19.3.5	Unzumutbare Belästigungen	914
19.3.6	Folgen eines Verstoßes.....	914
19.4	Markenrecht und Kennzeichenrecht.....	915
19.4.1	Überblick zum Markenrecht.....	915
19.4.2	Verwechslungsgefahr bei Wortmarken und Wortbildmarken.....	917
19.4.3	Schutz von Werktiteln.....	918
19.4.4	Typische Probleme im Domain-Recht.....	918
19.4.5	Praxistipp: Prüfung	919
19.5	Vertragsrecht.....	919
19.5.1	Vertragsschluss.....	920
19.5.2	Vertragstypen	921
19.5.3	Verjährung	923
19.5.4	Verbraucherschutz und AGB-Kontrolle	924
19.6	Datenschutz	926
19.7	Die Abmahnung	929
19.7.1	Was ist die Abmahnung?	929
19.7.2	Was gehört in eine Abmahnung?	930
19.7.3	Die Unterlassungserklärung.....	930
19.7.4	Reaktionsmöglichkeiten auf eine Abmahnung.....	933
19.7.5	Muster: Unterlassungserklärung	935
	Die Autoren	937
	Index.....	941