

Inhaltsverzeichnis

A	Grundlegende Begriffe.....	1
A.1	IT-Controlling: Definition und Zielsetzung.....	1
A.2	Gestaltungsoptionen und Werkzeuge	4
A.3	Organisatorische Einbindung.....	10
A.4	Stellenbeschreibung für IT-Controller.....	17
B	Vorgehen und Werkzeuge	19
B.1	Konzeption und Monitoring einer IT-Strategie mit der IT-Balanced Scorecard.....	19
B.1.1	Begriff der IT-Strategie.....	19
B.1.2	Realisierung einer IT-Strategie.....	22
B.1.3	Grundlagen der Balanced-Scorecard-Methode	25
B.1.4	Einsatz der IT-Balanced Scorecard.....	28
B.2	Senkung der IT-Kosten durch Konsolidierung und IT-Standards.....	35
B.2.1	Begriff der IT-Standardisierung und Konsolidierung.....	35
B.2.2	Senkung der Total Cost of Ownership von Informationssystemen	41
B.2.3	Standardisierung von PC-Arbeitsplätzen	45
B.2.4	Aufbau eines IT-Kataloges.....	47
B.2.5	Fallstudie zur IT-Standardisierung.....	49
B.3	Leistungsvereinbarungen (Service Level Agreements).....	52
B.3.1	Begriff.....	52
B.3.2	Zentrale Inhalte	54
B.3.3	Praxisbeispiele	57
B.3.4	Einführung	59
B.3.5	Bewertung.....	60
B.4	Steuerung von IT-Prozessen mit der IT Infrastructure Library (ITIL).....	60
B.4.1	ITIL-Begriff	60
B.4.2	ITIL-Elemente.....	61
B.4.3	ITIL-Prozesse.....	63
B.4.4	Praxisbeispiel: KPI-Einsatz für ITIL-Prozesse	64
B.5	Benchmarking der IT-Dienstleister am Beispiel Desktop Service Management.....	68

B.5.1	Desktop Service Management	68
B.5.2	Bezugsbereich und Ziele	69
B.5.3	Anforderungs- und Nachfragemanagement	71
B.5.4	Referenzmodell für die Implementierung	74
B.6	Outsourcing von IT-Prozessen	78
B.6.1	Outsourcing-Begriff	78
B.6.2	Chancen und Risiken durch Outsourcing	79
B.6.3	Standardstrategien für IT-Outsourcing-Entscheidungen	81
B.6.4	Gestaltung der Zusammenarbeit mit Outsourcing-Dienstleistern	88
B.6.5	Ausgewählte Aspekte der Vertragsgestaltung	90
B.6.6	Fallstudie zum IT-Outsourcing	94
B.7	Offshoring von IT-Prozessen	100
B.7.1	Offshoring – Nur ein Trend?	100
B.7.2	Anwendungsszenario	101
B.7.3	Offshoring als spezielle Outsourcing-Variante	102
B.7.4	Kategorien der Offshore-Software-Entwicklung	104
B.7.5	Erfolgsfaktoren	106
B.7.6	Offshore-Standorte	106
B.8	IT-Kostenmanagement: Aufbau einer IT-Kosten- und Leistungsrechnung	107
B.8.1	Gestaltungsmöglichkeiten im IT-Kostenmanagement	107
B.8.2	Konzeption einer IT-Kosten- und Leistungsrechnung	112
B.8.3	Realisierung einer IT-Kostenartenrechnung	116
B.8.4	Realisierung einer IT-Kostenstellen- und -Auftragsabrechnung	118
B.8.5	Realisierung einer IT-Kostenträgerrechnung	124
B.8.6	Fallstudie zum IT-Kostenmanagement	127
B.8.7	Praxisbeispiel zur IT-Leistungsverrechnung (AGIS GmbH)	133
B.8.8	Fallbeispiel zur IT-Leistungsverrechnung (Glasklar AG)	135
B.9	Aufbau und Implementierung eines IT-Kennzahlensystems	139
B.9.1	IT-Kennzahlen	139
B.9.2	IT-Kennzahlensysteme	142
B.9.3	Nutzen von IT-Kennzahlen	145
B.9.4	Fallstudie zu IT-Kennzahlensystemen	146

C Praxis des Projektcontrollings 149

C.1	Steuerung und Überwachung von IT-Projekten	149
C.1.1	Projektarbeit als Standard-Organisationsform im IT-Umfeld	149
C.1.2	Projektphasen	151
C.1.3	Werkzeuge	154
C.2	Aufwandsschätzung von IT-Projekten	156
C.2.1	Schätzzeitpunkte im Projektverlauf	156

C.2.2	Grundprinzipien der Aufwandsschätzung	157
C.2.3	Methodenüberblick	159
C.2.4	Rentabilitätsanalyse von IT-Projekten	163
C.3	Risikomanagement in IT-Projekten	166
C.3.1	Projektrisiken	166
C.3.2	Kernelemente eines Risikomanagementsystems	168
C.3.3	Risikomanagement in der Praxis: Net Present Value – Praktiker Methode zur Aufwandsschätzung – Reale Optionen	171
C.4	Bestimmung eines IT-Projektportfolios	176
C.4.1	Life-Cycle-Modell des IT-Portfoliomanagements	176
C.4.2	Kriterien für die Projektauswahl	178
C.4.3	Praxisbeispiele zum Projektportfoliomanagement	180
C.5	Bewertung von IT-Sicherheitsprojekten	183
C.5.1	Nutzen der IT-Sicherheit	183
C.5.2	Möglichkeiten der Bewertung von IT-Sicherheitsprojekten	183
C.5.3	Projekttypen	186
C.6	Besonderheiten von Standardsoftwareprojekten	189
C.6.1	Notwendigkeit der Einbindung des IT-Controllings	189
C.6.2	IT-Controlling-Aufgaben bei Standardsoftwareprojekten	190
C.6.3	Fallstudie: Einführung betriebswirtschaftlicher Standardsoftware	193
C.7	Besonderheiten von Individualsoftware-Projekten	196
C.7.1	Grundproblematik	196
C.7.2	Exkurs: Vorgehensmodelle für Individualsoftware-Projekte	197
C.7.3	Aufgaben des IT-Controllers in Individualsoftwareprojekten	203
C.8	Multiprojektmanagement	204
C.8.1	Begriffliche Grundlagen	204
C.8.2	Ziele und Aufgaben	205
C.8.3	Organisatorische Umsetzung	205
D	Am Ball bleiben: Marktstudien und Software für IT-Controller	211
D.1	Studie: IT-Controlling im deutschsprachigen Raum	211
D.1.1	Erhebungsmethodik	211
D.1.2	Ausgewählte Ergebnisse	213
D.1.3	Handlungsempfehlungen für das Management	217
D.2	Ausgewählte Softwaretools für das IT-Controlling	218
D.2.1	Funktionsumfang von IT-Controlling-Software	218
D.2.2	Asset Center / Service Center (Peregrine)	221
D.2.3	Catenic AG (Anafee)	222
D.2.4	Corporate Planning AG (CP MIS/BSC)	223

D.2.5	IDS-Scheer AG	223
D.2.6	ManageSoft Deutschland GmbH	224
D.2.7	Nicetec GmbH.....	224
D.2.8	Quadriga Informatik GmbH	225
D.2.9	SAP AG.....	225
D.2.10	USU AG.....	226
E	Anhang	229
E.1	Literaturverzeichnis.....	229
E.2	Abkürzungsverzeichnis	235
E.3	Sachwortverzeichnis	236
E.4	Über den Autor.....	244