

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	11
2	Einleitung	13
3	Die Serviceorientierung als Grundlage für das IT Financial Management	15
2.1	Dienstleistungsgruppen der IT	15
2.2	Business IT Services (BITS)	16
2.2.1	Grundlagen	16
2.2.2	Bilden von Business IT Services	17
2.3	IT Services (ITS)	20
2.3.1	Grundlagen	20
2.3.2	Bilden von IT Services innerhalb der ITS-Gruppen	25
2.4	Service Level Agreement (SLA) und Operational Level Agreement (OLA)	40
2.4.1	SLA-Variante 1: Pro BITS gibt es ein SLA je Leistungsbeziehergruppe	40
2.4.2	SLA-Variante 2: Pro Leistungsbeziehergruppe gibt es ein SLA	41
2.4.3	Operational Level Agreement	42
4	Abbildung der Services in der Configuration-Management-Datenbank (CMDB)	47
3.1	Was ist die CMDB?	47
3.2	Was sind CI-Typen und CIs in der CMDB?	48
3.3	Abbildungsbeispiel in einer CMDB	49
5	IT Portfolio Management im IT-Financial-Management-Umfeld	53
4.1	Was ist das IT Portfolio Management?	53
4.2	Service Portfolio Management	53
4.3	Projekt-Portfolio-Management	54
4.3.1	Wie können IT-Projekte entstehen?	55
4.3.2	Wie werden IT-Projekte finanziert?	56
4.3.3	Wie fließen die Kosten von IT-Projekten in die Service-Kalkulation ein?	56

6	Abgrenzung Finanzbuchhaltung zur Betriebsbuchhaltung	57
7	Der IT-Financial-Management-Prozess	61
8	Umsetzung des IT Financial Managements	65
7.1	Das IT-Financial-Management-Konzept	65
7.1.1	Festlegung von wichtigen Fachbegriffen und deren Anwendung	65
7.1.2	Wichtige Prinzipien	76
7.1.3	Toolintegration für das IT Financial Management	82
7.2	Planrechnung (Budgeting)	99
7.3	Kostenrechnung (Costing & Calculation)	102
7.3.1	Kostenartenrechnung	105
7.3.2	Kostenstellenrechnung	109
7.3.3	Kostenträgerrechnung	112
7.4	Lösungsansätze für die Kostenumlagen auf die Hauptkostenträger (BITS)	128
7.4.1	Kostenverteilungsschlüssel (KVS)	129
7.4.2	Stückkosten für Vorkostenträger (IT Services)	137
7.4.3	Hilfskostenträger auf Vorkostenträger umlegen	140
7.4.4	Kostenermittlung für die BITS-Endkostenträger (RtB)	142
7.4.5	Kostenermittlung auf den Endkostenträger »zusätzliche Verrechnungselemente für BITS« (RtB)	160
7.4.6	Kostenermittlung auf den Endkostenträger »Service Requests« (RtB)	162
7.4.7	Kostenermittlung auf den Endkostenträger »Zusätzliche Arbeitsplatz-orientierte Produkte« (RtB)	165
7.4.8	Kostenermittlung auf den Endkostenträger »Kleinauftrag« (MtB)	167
7.4.9	Kostenermittlung auf den Endkostenträger »Projekt« (CtB)	170
7.5	Verrechnung (Charging) der IT-Leistung	172
7.5.1	Sind Verrechnungsstückpreise respektive Verrechnungsstückkosten nötig?	172
7.5.2	Wie soll die Rechnung aussehen?	173
9	Abkürzungen und Begriffe	179
	Literatur	183
	Stichwortverzeichnis	185