

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungen.....	XI
Tabellen.....	XII
Checklisten.....	XII
Fälle aus dem Leben.....	XIII
Implementierungshilfen.....	XIV
1 Einleitung.....	1
1.1 Ihr Gewinn.....	3
1.2 Der rote Faden.....	3
2 IT-Kosten - Komponenten und Zusammenhänge.....	5
2.1 Die Kostensituation ist vielschichtig.....	7
2.2 Die Kostenverursacher.....	10
2.2.1 Primäre und sekundäre IT-Kosten im Detail.....	11
2.3 Die Kostenbereiche.....	23
2.3.1 Die Schnittstellen.....	24
2.3.2 Die zentrale IT.....	26
2.3.3 Die Client-/Server-Architektur (CSA).....	27
2.3.4 Die Internet-Technologie (Internet, Intranet, Extranet).....	30
2.3.5 Arbeitsplatzrechner.....	32
2.3.6 Kundenanbindung.....	35
2.4 Die Kosten- und Nutzenfaktoren.....	38
2.4.1 Die sichtbare IT.....	39
» Neuentwicklung.....	39
» Wartung und Pflege.....	40
» Redesign.....	43
» IT-Betrieb.....	45
» Benutzer-Support.....	45
» IT-Sicherheit.....	46
2.4.2 Das Zusammenspiel in der IT.....	50
» Architektur.....	50
» Schnittstellen.....	50
» Mehrfachnutzung vorhandener Bausteine.....	51

» Prozesse.....	51
» Ergonomie	52
2.4.3 Wissen als Kostenfaktor	52
» Wissen in unterschiedlichen Abteilungen.....	53
» Wissen, das verloren geht	55
» Ausbildung der Benutzer.....	56
» Eigensupport der Benutzer	59
» Kostenbewusstheit und Unternehmenskultur	60
2.4.4 Wechselwirkungen	61
» Politische Konstellationen	62
» Neuentwicklung vs. Wartung/Pflege	62
» Kundenkapital	65
2.5 Zielkonflikte.....	66
2.5.1 Über die Notwendigkeit, die IT-Kosten zu beeinflussen.....	66
2.5.2 Führungsaufgaben	69
2.5.3 Kostenstellendenken	69
2.5.4 Anspruchsdenken	71
2.5.5 Abgrenzung.....	73
2.6 Checkliste Komponenten und Zusammenhänge.....	75

3 Betroffene und Handelnde 77

3.1 Beteiligte im Unternehmen.....	77
3.1.1 Top Management / Geschäftsleitung.....	78
3.1.2 Middle Management / Fachabteilung	79
3.1.3 Benutzer	80
3.1.4 Prozessverantwortlicher / Organisator.....	80
3.1.5 IT-Verantwortlicher / Projektleiter	81
3.1.6 IT-Betrieb	81
3.1.7 Sicherheit und Datenschutz.....	82
3.1.8 Betriebsrat/Personalrat	82
3.2 Beteiligte außerhalb des Unternehmens	83
3.2.1 Einflüsse des Gesetzgebers	83
3.2.2 IT-Dienstleister und IT-Berater.....	84
3.2.3 IT-Hersteller	85
3.2.4 Kunden.....	85
3.2.5 Lieferanten	86
3.2.6 Konkurrenten.....	87
3.3 Machtstreben schlägt Sparsamkeit: Jeder ist sich selbst der Nächste	89
3.4 Checkliste Betroffene und Handelnde	91

4	Kostenbewertung und Kostenrechnung	93
4.1	Umgebungsbedingungen zur Kostenbewertung	94
4.1.1	Die unterschiedlichen Arten der Ökonomie	94
4.1.2	IT-Kosten sind Wissens-Kosten.....	99
4.1.3	Der Hype Cycle	102
4.1.4	Ganzheitliche Kostenbetrachtung – ganzheitlicher Gewinn.....	105
4.2	Kostenstrukturen	106
4.2.1	Strukturen ermitteln.....	106
4.2.2	Strukturen zuordnen.....	108
4.2.3	Strukturen bewerten	112
4.3	Messen von Kosten	115
4.3.1	Bekannte Messgrößen	116
4.3.2	Bewertung von Wissen	117
4.3.3	Messung von vermiedenen Kosten.....	118
4.3.4	Messung von Fernwirkungen.....	118
4.3.5	Wie messe ich nicht-quantifizierbare Positionen?	119
4.4	Kostenmodelle.....	124
4.4.1	Budgetierung	124
4.4.2	Total Cost of Ownership (TCO).....	125
4.4.3	Die Kosten der Bürokratie	132
4.4.4	Weitere Modelle.....	133
4.5	Kostenkontrolle	136
4.5.1	Budgetkontrolle	136
4.5.2	Die Rolle der Governance.....	136
4.5.3	Enterprise Resource Planning (ERP)	137
4.6	Kosten verrechnen	139
4.6.1	Kostenstellenrechnung	139
4.6.2	Profit Center.....	139
4.7	Checkliste Kostenbewertung	141
5	Kostenmanagement - die Maßnahmen.....	143
5.1	Komplexe Kosten – komplexes Denken	144
5.2	Prozessoptimierung.....	148
5.2.1	Business Reengineering.....	148
5.2.2	Process Reengineering.....	149
5.2.3	Fazit Prozessoptimierung	151
5.3	Anforderungsoptimierung.....	152
5.3.1	Bedarfsermittlung.....	152
5.3.2	Auftragsklärung.....	155

5.3.3	Die „Balanced Scorecard“.....	155
5.3.4	Kontinuierliche Verbesserung.....	155
5.4	Budgetoptimierung.....	156
5.5	Nutzungsoptimierung.....	159
5.5.1	Wiederverwendung.....	159
5.5.2	Synergien.....	161
5.6	Wissensoptimierung.....	164
5.6.1	Wissen austauschen.....	164
5.6.2	Wissensmanagement.....	165
5.7	Strukturoptimierung.....	168
5.8	Planungsoptimierung.....	171
5.8.1	Planungswahrheit.....	171
5.8.2	Auswirkungen beachten.....	173
5.8.3	Durchführen.....	175
5.9	Kulturoptimierung.....	176
5.10	Optimierung der Fertigungstiefe.....	179
5.10.1	Kaufprodukte.....	179
5.10.2	Profit Center.....	181
5.10.3	Outsourcing.....	183
5.11	Checkliste Kostenmanagement.....	187
6	Umsetzung und Zukunftsaussichten.....	189
6.1	Wie fange ich's an?.....	189
6.1.1	Konsequente Umsetzung.....	189
6.1.2	Zu Ende denken.....	190
6.1.3	Optimierungen nutzen.....	191
6.2	Migrationsmöglichkeiten.....	192
6.2.1	Anspruch und Wirklichkeit zusammenbringen.....	192
6.2.2	Klare Frameworks entwickeln.....	194
6.3	Zukunftsaussichten.....	195
6.3.1	Qualität und Intelligenz.....	195
6.3.2	Architektur.....	196
6.3.3	Weisheit.....	196
	Literaturverzeichnis.....	197
	Referenz der Literaturverweise.....	198
	Glossar.....	199
	Index.....	207