

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
<b>1 Leit- und Leistungsbild der IT.....</b>	<b>13</b>
<i>Stefan Helmke &amp; Matthias Uebel</i>	
1.1 Einführung .....	13
1.2 Entwicklung eines Leit- und Leistungsbildes der IT .....	13
1.2.1 Motivation .....	13
1.2.2 Vorgehen.....	17
1.2.3 Dokumentation in Business Cases.....	20
1.2.4 IT-Kundenzufriedenheitsanalyse.....	23
1.3 Aufgabenstruktur IT-Governance.....	25
1.4 Aufgabenstruktur IT-Controlling .....	27
1.5 Fazit .....	35
<b>2 Effektives Key Account Management im IT-Bereich.....</b>	<b>37</b>
<i>Matthias Uebel &amp; Stefan Helmke</i>	
2.1 Einführung .....	37
2.2 Notwendigkeit und Ausrichtung eines IT-Key Account Managements.....	37
2.3 Rolle des IT-Key Account Managers .....	42
2.3.1 Aufgabenbereiche des IT-Key Account Managers .....	42
2.3.2 Anforderungen an IT-Key Account Manager .....	48
2.4 Organisation des IT-Key Account Managements.....	50
2.4.1 Einbindung in die IT-Organisation.....	50
2.4.2 Gestaltung des Gremienkonzeptes .....	54
2.5 Fazit .....	56
<b>3 Demand- und Portfoliomanagement in der Konzern-IT.....</b>	<b>59</b>
<i>Enrico Senger &amp; Michael Nilles</i>	
3.1 Einführung .....	59
3.2 Strategische Steuerung der Konzern-IT .....	60
3.2.1 Aufgaben und Prozesse der IT-Governance .....	60
3.2.2 IT-Demand-Management .....	61
3.2.3 IT-Portfoliomanagement .....	62
3.3 Prozess des IT-Demand- und Portfoliomanagements .....	63
3.3.1 Der IT-„Projekttrichter“ für die Budgetierung der IT Projekte .....	63
3.3.2 Rollen und Aufgaben.....	64
3.3.3 Bewertungskriterien für Projektvorschläge.....	65
3.3.3.1 Beitrag zu den strategischen Unternehmenszielen .....	65

3.3.3.2	Auswirkungen auf die Strukturkosten der Konzern-IT .....	66
3.4	Toolunterstützung .....	67
3.5	Zusammenfassung .....	68
<b>4</b>	<b>Ausrichtung der IT-Strategie im Kontext einer Serviceorientierung.....</b>	<b>71</b>
	<i>Markus Groß</i>	
4.1	Einleitung.....	71
4.2	Umsetzung von IT-Service-Management.....	72
4.2.1	Die IT im organisatorischen Kontext .....	72
4.2.2	Lösungsansatz Serviceorientierung der IT .....	73
4.2.3	Kritische Erfolgsfaktoren.....	74
4.3	Ausrichtung der IT-Strategie .....	76
4.4	Auswahl geeigneter ITIL-Elemente .....	77
4.5	Fazit .....	81
<b>5</b>	<b>Eine Referenzmethode zur IT-Leistungsverrechnung.....</b>	<b>83</b>
	<i>Stefan Helmke, Nina Kurscheid &amp; Matthias Uebel</i>	
5.1	Ziele und Anforderungen .....	83
5.2	Verrechnungsprinzip .....	84
5.3	Aufbau des Servicekataloges .....	87
5.4	Kalkulation der Services .....	92
5.4.1	Kalkulationsschema .....	92
5.4.2	Kalkulation der Personalkosten .....	93
5.4.3	Kalkulation der Sachkosten .....	95
5.4.4	Kalkulation der Overhead-Kosten .....	95
5.4.5	Servicepreisermittlung.....	96
5.5	Verrechnung der Services .....	97
5.5.1	Istkostenrechnung .....	98
5.6	Fazit .....	100
<b>6</b>	<b>Erfolgsfaktoren von IT-Kennzahlensystemen.....</b>	<b>101</b>
	<i>Stefan Helmke, Matthias Uebel &amp; Jan Helmke</i>	
6.1	Einführung .....	101
6.2	IT-Kennzahlen.....	102
6.2.1	Ziele und Funktionen.....	102
6.2.2	Anforderungen .....	104
6.3	Erfolgsfaktoren von IT-Kennzahlensystemen.....	106
6.4	IT-Kennzahlensysteme als Managementansatz.....	111

<b>7</b>	<b>Gestaltung von IT-Kennzahlensystemen .....</b>	<b>117</b>
	<i>Stefan Helmke, Matthias Uebel &amp; Dörte Brinker</i>	
7.1	Einführung .....	117
7.2	Zielsetzung .....	118
7.3	Kennzahlenstrukturierung.....	119
7.3.1	Standard- vs. Individualkennzahlen .....	119
7.3.2	Ökonomische Kennzahlen vs. technisch-prozessuale Kennzahlen .....	120
7.3.3	Kennzahlenpyramide.....	123
7.3.4	RGT-Metrik.....	124
7.3.5	IT-Balanced Scorecard .....	126
7.3.6	Ableitung der Kennzahlen .....	127
7.4	Graphische Aufbereitung.....	130
7.5	Praxisregeln .....	132
<b>8</b>	<b>Zeitgemäßes Kosten- und Leistungsmanagement für IT-Organisationen .....</b>	<b>135</b>
	<i>Ralf Droll</i>	
8.1	Rahmenbedingungen.....	135
8.2	Fragestellungen.....	135
8.3	Wie können Antworten gefunden werden? .....	136
8.4	Einfache Kostenmanagementsysteme .....	136
8.5	Anforderungen an ein zeitgemäßes Kosten- und Leistungsmanagementsystem .....	139
8.6	Womit können diese Anforderungen erfüllt werden?.....	139
8.6.1	Das Leistungsportfolio einer IT-Organisation?.....	140
8.6.2	Der Leistungskatalog als Basis für die Leistungsverrechnung an die Nutzer der IT .....	142
8.6.3	Bepreisung des IT-Leistungskatalogs.....	142
8.6.4	Bewertung von Ressourcenverbräuchen .....	144
8.6.4.1	Ressource A (Lizenzen/Maintenance) .....	144
8.6.4.2	Ressource B (User- Support).....	145
8.6.4.3	Ressource C (Data-Center) .....	147
8.7	Zusammenfassung .....	148
<b>9</b>	<b>Unterstützungssysteme der Unternehmensführung.....</b>	<b>151</b>
	<i>Roger Klahold</i>	
9.1	Einführung eines IT-Controlling-Systems bei einem stark wachsenden Medizingerätehersteller .....	151
9.1.1	Abstract .....	151
9.1.2	Ausgangssituation.....	151
9.1.3	Zielsetzung .....	152
9.1.4	Definition der wesentlichen Kennzahlen.....	152
9.1.4.1	Kundenzufriedenheit.....	152
9.1.4.2	Messung des Arbeitsaufkommens.....	154

9.1.4.3	Lösungsdauer & Termine.....	155
9.1.4.4	Verfügbarkeit .....	156
9.1.4.5	Compliance & IT-Security .....	156
9.1.4.6	Finanzkennzahlen .....	157
9.1.5	Maßnahmen & Ablauf .....	157
9.2	Ergebnisse .....	158
9.3	Ausblick .....	159
9.4	Fazit / Zusammenfassung .....	159
<b>10</b>	<b>Einflussfaktoren und Ausgestaltungskonzepte von Steuerungsmechanismen bei Captive Shared Service Providern.....</b>	<b>161</b>
	<i>Marc M. Zinkel</i>	
10.1	Einleitung.....	161
10.2	Relevante Steuerungsmechanismen und ihre grundsätzlichen Ausprägungen.....	162
10.3	Einflussfaktoren auf Steuerungsmechanismen.....	166
10.3.1	Diversifikation und Standardisierungspotenzial als Treiber unterschiedlicher CSSP Form .....	167
10.3.2	Konzernstruktur und -kultur als Treiber unterschiedlicher Steuerungsprinzipien.....	169
10.4	Ausgestaltungskonzepte von Steuerungsmechanismen .....	171
10.4.1	Klassifizierung der Steuerungsmechanismen .....	171
10.4.2	Ausgestaltungskonzept .....	172
10.5	Anwendungsbeispiel .....	177
10.6	Fazit und Schlussbemerkung.....	179
<b>11</b>	<b>Change Management-Aufgaben bei IT-Roll Outs nach dem Go Live .....</b>	<b>183</b>
	<i>Matthias Uebel, Rainer Frischkorn &amp; Stefan Helmke</i>	
11.1	Einführung .....	183
11.2	Ausrichtung des Change Management-Ansatzes nach dem Go Live.....	184
11.2.1	Vorausgehende Change Management-Aufgaben vor dem Go Live .....	184
11.2.2	Veränderung der Change Management-Aufgaben nach dem Go Live .....	185
11.2.3	Synergien zwischen den neuen Change Management-Aufgaben .....	188
11.3	Aufgaben einer Change Management-Organisation .....	190
11.3.1	Aktiver Anwender-Support.....	190
11.3.2	Prozessmanagement .....	191
11.3.3	Standorte ohne Neusystem entwickeln.....	192
11.4	Fazit .....	194

<b>12</b>	<b>Alternativen für eine Change Management-Organisation bei IT-Roll Outs nach dem Go Live.....</b>	<b>195</b>
	<i>Matthias Uebel, Rainer Frischkorn &amp; Stefan Helmke</i>	
12.1	Einführung .....	195
12.2	Organisatorische Verankerung der Change Management-Organisation .....	196
12.2.1	Vorstellung der organisatorischen Alternativen .....	196
12.2.2	Festlegung von Bewertungskriterien.....	197
12.2.3	Bewertung und Handlungsempfehlung.....	199
12.3	Fazit .....	202
<b>13</b>	<b>Informationssicherheit effektiv Ausrichten durch praktikable Regelwerke .....</b>	<b>203</b>
	<i>Leit-, Richtlinien und Verfahren – Regelwerke zur Steuerung effektiv einsetzen</i>	
	<i>Nils Dirks, Stefan Schemmer &amp; Ralf Schumann</i>	
13.1	Motivation .....	203
13.2	Steuerungsebene eines ISMS .....	204
13.3	Dokumentenstruktur des ISMS.....	206
13.4	Vorgabenebene des ISMS.....	209
13.5	Verfahrensebene des ISMS.....	210
13.6	Vorgehensweise .....	210
13.6.1	Entwicklung der Herangehensweise.....	211
13.6.2	Identifikation und Integration von Schnittstellen .....	212
13.6.3	Festlegung der Organisations- und Richtlinienstruktur.....	212
13.6.4	Analyse des IST-/SOLL-Zustands .....	213
13.6.5	Entwicklung des ISMS-Regelwerks.....	213
13.7	Kritische Erfolgsfaktoren.....	214
<b>14</b>	<b>Kennzahlenbasierte Steuerung der Informationssicherheit in der Praxis.....</b>	<b>215</b>
	<i>Kennzahlen für Entscheidungen und Kommunikation effektiv einsetzen</i>	
	<i>Soilen Ivanov, Ronny Scholz, Stefan Schemmer &amp; Ralf Schumann</i>	
14.1	Motivation und Kontext .....	215
14.2	Vorbereitung .....	217
14.3	Design.....	218
14.3.1	Kombinierten Top-Down und Bottom-Up Ansatz für Kennzahlendefinition....	218
14.3.1.1	Kennzahlen identifizieren .....	220
14.3.1.2	Kennzahlen-Quellen Definieren.....	221
14.3.2	Datenmodellierung, Kennzahlenerhebung, und Reporting .....	222
14.4	Anwendungsfall .....	223
14.5	Fazit .....	225

<b>15</b>	<b>Praxislösungen zum sicheren Versand von E-Mails .....</b>	<b>227</b>
	<i>Stephan Wirth</i>	
15.1	Die Bedeutung der E-Mail in der heutigen Kommunikationsgesellschaft .....	227
15.2	Problemstellungen bei der Nutzung von E-Mails .....	227
15.3	Definitionen und Erläuterungen .....	230
15.3.1	Technische Details zur E-Mail-Technologie .....	230
15.3.2	Verschlüsselung .....	230
15.3.3	Symmetrische und Asymmetrische Verschlüsselungsverfahren .....	231
15.3.4	Hashfunktion .....	231
15.3.5	Digitale Signatur .....	231
15.4	Lösungsansätze .....	232
15.4.1	Public-Key-Infrastructure (PKI) .....	232
15.4.2	Web of Trust .....	232
15.4.3	Individualverschlüsselung .....	232
15.4.3.1	Verschlüsselung via MS-Office .....	233
15.4.3.2	Verschlüsselung mittels Komprimierungssoftware .....	233
15.4.3.3	Verschlüsselung via Self Decrypting Archives (SDAs) .....	233
15.4.4	Web-Mailer via SSL .....	233
15.4.5	De-Mail .....	234
15.4.6	E-Postbrief .....	234
15.4.7	SMTP over TLS .....	234
15.5	Bewertung und Zukunftsaussichten .....	235
<b>16</b>	<b>Eskalationsmanagement in IT-Projekten .....</b>	<b>237</b>
	<i>Stefan Helmke &amp; Matthias Uebel</i>	
16.1	Ziele und Aufgaben .....	237
16.2	Instrumente zur Früherkennung .....	238
16.2.1	Einflußfaktorenanalyse .....	239
16.2.2	Schwachstellenanalyse .....	241
16.2.3	Indikatormodelle .....	242
16.3	Eskalationsbewältigung .....	243
16.3.1	Back-/Forward-Orientierung .....	243
16.3.2	Triggerfunktionen .....	244
16.3.3	Change Management .....	245
16.3.4	Krisenpläne .....	248
16.4	Integration in die Unternehmensorganisation .....	249
	Autorenverzeichnis .....	251
	Stichwortverzeichnis .....	253