

Vorwort

Zwei Jahre nach Erscheinen der dritten Auflage kann nun die vierte Auflage von »Kennzahlen in der IT« vorgelegt werden. Die Kapitel 1 und 2 wurden vollständig überarbeitet, Kapitel 4 wurde durch Entfernen älterer Kennzahlenwerke gestrafft und Kapitel 5 wurde um neue Kennzahlen aus den Bereichen »Information Retrieval«, »Service Oriented Architecture«, »Social Media« und »Web Analytics« ergänzt. Die Veränderungen in der IT schlagen sich natürlich auch in den Steuerungswerkzeugen nieder.

Ich hoffe, dass auch die vierte Auflage von »Kennzahlen in der IT« dazu beiträgt, die Transparenz in der IT zu erhöhen und die Steuerung in der IT zu verbessern. Für Anregungen und Verbesserungsvorschläge sowie Hinweise auf enthaltene Fehler sind Autor und Verlag jederzeit dankbar.

Martin Kütz

Im September 2010
Köthen (Anhalt)

Vorwort zur 1. Auflage

In wirtschaftlich schwierigen Zeiten werden Kosten, Leistungen und Wirtschaftlichkeit auch in der Informationstechnologie (IT) wieder stärker beachtet. Damit erlebt das IT-Controlling eine stille, aber nachhaltige Renaissance. Die Partnerschaft zwischen IT-Management und IT-Controlling wird neu belebt. IT-Manager müssen Entscheidungen besser absichern. IT-Controller unterstützen dabei als Berater und Navigatoren.

Die »Atome« des IT-Controllings sind Kennzahlen. Daraus werden die Controllinginstrumente, nämlich Kennzahlensysteme, »gebaut«, mit denen komplexe Systeme (z.B. IT-Organisationen, IT-Projekte, IT-Prozesse) in Regelkreisen gesteuert werden. Ohne Kennzahlen gibt es kein Controlling! Gleichgültig, ob man Budgets überwacht, Projekte steuert, Service Level Agreements erstellt, Benchmarking oder Performance Management betreibt, letztlich geht es immer um Kennzahlen.

Diesem unscheinbaren »Urstoff« des IT-Controllings ist dieses Buch gewidmet. Die Idee dazu entstand in der Fachgruppe IT-Controlling der Gesellschaft für Informatik e.V. Hier kommen seit Jahren Anwender, Berater und Wissenschaftler zusammen, um ihre Erfahrungen und Kenntnisse auszutauschen, neue Ideen vorzutragen und kritisch zu reflektieren. Immer wieder musste die Fachgruppe in ihren Diskussionen feststellen, dass zwar jeder IT-Controller Kennzahlen braucht, es jedoch keine in der Fachwelt allgemein eingeführten und akzeptierten Systematiken, Standards oder Referenzmodelle gibt. Zwar gibt es etliche Versuche und Vorschläge (einige davon haben wir in diesem Buch zusammengetragen), aber ein allgemein anerkannter und bewährter Kanon hat sich daraus bisher nicht entwickelt. »Ältere« IT-Fachleute erinnern sich noch an das Diebold-Kennzahlensystem. Dies war jedoch aus dem Großrechner-Umfeld heraus entstanden und hat die technologischen Umbrüche der vergangenen Jahre nicht überlebt.

Unser Buch will die Diskussion um IT-Kennzahlen wieder aufnehmen. Die Autoren – fast alle aktive Mitglieder der Fachgruppe IT-Controlling – haben ihr Wissen über und ihre Erfahrungen mit Kennzahlen eingebracht. Natürlich können auch wir nicht »das« IT-Kennzahlensystem definieren: Das Thema ist und bleibt offen. Unsere Hoffnung ist es aber, dass wir insbesondere den Praktikern unter unseren Lesern Hinweise und Ideen für ihre konkreten Steuerungsaufgaben vermitteln können. Die wissenschaftliche Welt möchten wir anregen, sich wieder und intensiv mit dem eigentlich faszinierenden Thema IT-Kennzahlen zu beschäftigen. In diesem Sinne möchten wir unser Buch hiermit an die Leser übergeben.

In meiner Rolle als Herausgeber danke ich allen Koautoren, die sich neben ihrem beruflichen Engagement die Zeit genommen haben, aktiv zu diesem Buch beizutragen. Zwar wurden ihre Beiträge bei der Integration in das Buch redaktionell meistens stark verändert und sind als Einzelbeiträge nicht mehr erkennbar, aber das erfolgte im Interesse der Sache und schmälert nicht die Leistung der Beitragenden. Ob unser Anspruch an ein in sich schlüssiges Werk erfüllt werden konnte, mag und muss der Leser beurteilen.

Ein großer Dank geht ebenfalls an den Verlag, der dieses Buchprojekt angenommen hat, sowie an die fachliche Betreuerin, Frau Prof. Dr. Heidi Heilmann, die unser Projekt offensiv, kritisch und konstruktiv begleitet hat.

Martin Kütz

Im Juli 2003

Kelkheim (Taunus)