

Inhalt

1	IT-Steuerung mit Kennzahlen	1
1.1	IT-Controlling und Kennzahlen	1
1.2	Objekte des IT-Controllings	8
1.3	Benchmarking	23
1.4	Wirtschaftlichkeit von Kennzahlen	34
2	Entwicklung von Kennzahlensystemen	39
2.1	Grundlagen	39
2.2	Anforderungen an Kennzahlen und Kennzahlensysteme ..	44
2.3	Entwicklung von Kennzahlen	51
2.4	Architektur von Kennzahlensystemen	66
2.5	Aufbau von Kennzahlensystemen	74
3	IT-Kennzahlen in der Praxis	81
3.1	Steuerung eines Service-Desks	81
3.2	Einführung von Prozessen im IT-Service-Management ...	91
3.3	IT-Benchmarking von Leistungsportfolios	96
3.4	Steuerung von Einführungsprojekten	106
3.5	Rentabilität von IT-Projekten	112
3.6	Business/IT-Alignment durch Einführung einer IT Balanced Scorecard	120

4	IT-Kennzahlen in der Literatur	131
4.1	Kargl/Kütz 2007	133
4.2	Brogli 1996	139
4.3	van der Zee 1996	145
4.4	Baumöl/Reichmann 1996	158
4.5	COBIT 2007	160
4.6	ITIL 2007	182
5	IT-Kennzahlen für die Praxis	215
5.1	Verzeichnis der Kennzahlen	217
5.2	Finanzmanagement	222
5.3	Kundenmanagement	228
5.4	Prozessmanagement	237
5.5	Servicemanagement	252
5.6	Management der Potenzialfaktoren	274
5.7	Lieferantenmanagement	286
5.8	Innovationsmanagement	290
5.9	Projektmanagement	296
5.10	Multiprojektmanagement	308
5.11	GRC-Management	314
5.12	Anwendungsbeispiel	325
A	Anhang	331
A.1	Literatur	331
A.2	Abkürzungen	336
A.3	Kurzprofile der Gastautoren und Zuordnung zu Kapiteln	340
	Index	343