

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1	Ausgangssituation .....	1
1.2	Zielsetzung und Aufbau des Buches .....	6
<b>2</b>	<b>Der IT-Dienstleister .....</b>	<b>9</b>
2.1	Einordnung .....	9
2.2	Wirtschaftliche Bedeutung .....	15
2.3	IT-Dienstleister im Rahmen des Informationsmanagements .....	20
2.3.1	Einordnung und Abgrenzung .....	20
2.3.2	Rolle und Bedeutung von IT im Unternehmen .....	21
2.3.3	Aufgaben innerhalb des Informationsmanagements .....	25
2.4	Rollen und Formen von IT-Dienstleistern.....	28
2.4.1	Leistungserbringer und -abnehmer .....	28
2.4.2	Interne und externe IT-Dienstleister .....	31
2.4.3	IT-Abteilung und IT-Dienstleister .....	33
2.4.4	Das Zielsystem des IT-Dienstleisters.....	36
2.5	IT-Dienstleistungsprodukte .....	39
2.5.1	Sichtweisen und Merkmale .....	39
2.5.2	Definition und Kategorien .....	43
2.5.3	Geschäftsprozessunterstützende IT-Produkte .....	44
2.5.4	Geschäftsproduktunterstützende IT-Produkte.....	47
2.5.5	IT-Produkte und IT-Leistungen .....	48
2.5.6	Besonderheiten von IT-Produkten .....	51
2.6	Funktionsbereiche eines IT-Dienstleisters .....	52

2.7	Strategische Ausrichtung und Governance .....	57
2.7.1	Strategische Ausrichtung des IT-Dienstleisters .....	58
2.7.2	IT-Governance .....	61
2.8	Beschaffungswirtschaftliche Aufgaben.....	67
2.8.1	Grundlagen.....	67
2.8.2	Strategische Beschaffungsaufgaben.....	68
2.8.3	Planerische Beschaffungsaufgaben.....	70
2.8.4	Operative Beschaffungsaufgaben .....	71
2.8.5	Organisatorische Umsetzung der Beschaffungsfunktion .....	72
2.9	Absatzwirtschaftliche Aufgaben .....	74
2.9.1	Grundlagen und Besonderheiten .....	74
2.9.2	Strategische Absatzplanung .....	77
2.9.3	Aufgaben der Produktpolitik.....	79
2.9.4	Aufgaben der Preispolitik .....	81
2.9.5	Aufgaben der Kommunikationspolitik.....	82
2.9.6	Aufgaben der Distributionspolitik .....	83
<b>3</b>	<b>Grundlagen der IT-Dienstleistungsproduktion .....</b>	<b>85</b>
3.1	Positionierung und Abgrenzung der Produktion .....	85
3.2	Elemente und Eigenschaften des Produktionssystems .....	87
3.2.1	Input des Produktionssystems .....	87
3.2.2	Throughput des Produktionssystems .....	92
3.2.3	Output des Produktionssystems .....	93
3.2.4	Eigenschaften von Produktionssystemen.....	100
3.3	Produktionstypologien .....	106
3.3.1	IT-Dienstleister als Rahmenauftragsfertiger .....	107
3.3.2	IT-Dienstleister als Programmfertiger .....	107

---

3.4	Integriertes Management der IT-Dienstleistungsproduktion.....	109
3.4.1	Prozessorientierte Integration.....	109
3.4.2	Leistungsorientierte Integration .....	112
3.4.3	Exkurs: Lebenszyklusanalyse .....	114
3.5	Produktionsmanagement aus Sicht der ITIL .....	122
<b>4</b>	<b>Management des Leistungsprogramms.....</b>	<b>127</b>
4.1	Einführung.....	127
4.2	Portfolio-Management .....	128
4.2.1	„IT Investment Mapping“ .....	130
4.2.2	„Information Technology Portfolio“ .....	131
4.2.3	„Composite Matrix“ .....	133
4.3	Leistungsspezifikation.....	134
4.4	Exkurs: Wertanalyse von IT-Leistungen.....	137
4.5	Management der Leistungsqualität .....	148
4.5.1	Grundlagen.....	148
4.5.2	Prozess des Service-Level-Managements .....	152
4.5.3	Aufbau und Inhalte von Service-Level-Agreements.....	154
4.5.4	Arten und Messung von Qualitätsmerkmalen.....	155
4.6	Lebenszyklusanalysen.....	160
4.7	Exkurs: Integrierte Kostenkalkulation von IT-Leistungen.....	162
4.8	Produktionsprogrammplanung .....	173
4.8.1	Strategische Programmplanung .....	173
4.8.2	Taktische Programmplanung .....	174
4.8.3	Operative Programmplanung .....	178

<b>5</b>	<b>Management der Anwendungsentwicklung .....</b>	<b>179</b>
5.1	Einführung.....	179
5.2	Strategisches Management der Anwendungsentwicklung .....	181
5.2.1	Organisation der Anwendungsentwicklung .....	181
5.2.2	Festlegung von Entwicklungsprinzipien und Standards ....	182
5.2.3	Strategische Ausrichtung des Anwendungs-Portfolios .....	186
5.2.4	Entwicklungswerkzeuge und -sprachen.....	189
5.3	Taktisches Management der Anwendungsentwicklung .....	189
5.3.1	Zeitplanung .....	189
5.3.2	Ressourcenplanung .....	190
5.3.3	Aufwands- und Kostenplanung.....	191
5.3.4	Planung des Controlling-Systems .....	194
5.3.5	Planung des Qualitätssystems .....	197
5.4	Operatives Management der Anwendungsentwicklung.....	199
5.4.1	Steuerung des Entwicklungs-Controllings.....	199
5.4.2	Steuerung der Entwicklungsqualität .....	200
5.4.3	Konfigurations-, Änderungs- und Freigabemanagement ...	200
<b>6</b>	<b>Management des Produktionspotentials .....</b>	<b>203</b>
6.1	Einführung.....	203
6.2	Technologiestrategie .....	204
6.3	Anlagenwirtschaft .....	209
6.3.1	Grundlagen.....	209
6.3.2	Kapazitätsplanung und Kapazitätsmanagement.....	212
6.3.3	Inbetriebnahme von Produktionsanlagen.....	220
6.3.4	Continuity-Management .....	223
6.3.5	Konfigurationsmanagement .....	227
6.4	Standort- und Fabrikplanung.....	230

---

<b>7</b>	<b>Management des Produktionsprozesses .....</b>	<b>235</b>
7.1	Einführung.....	235
7.2	Produktionsplanung.....	235
7.2.1	Grundlagen.....	235
7.2.2	Stapelverarbeitungs-Produktionsprozesse.....	239
7.2.3	Dialog-Produktionsprozesse .....	241
7.3	Produktionssteuerung .....	245
7.4	Produktionsanpassung.....	247
<b>8</b>	<b>Management der Anwenderunterstützung .....</b>	<b>253</b>
8.1	Einführung.....	253
8.2	Incident-Management.....	256
8.3	Problem-Management .....	258
8.4	Exkurs: Six-Sigma-Analyse .....	261
<b>9</b>	<b>Zusammenfassung und Ausblick .....</b>	<b>271</b>
<b>10</b>	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>277</b>
<b>11</b>	<b>Über den Autor .....</b>	<b>293</b>