

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	Service-Management	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