

Martin Kütz

IT-Steuerung mit Kennzahlensystemen

mit Beiträgen von:

Patrick Friese, Frank Homrighausen, Ralph Koppen, Kirsten Messer-Schmidt,
Michael Niekut, Walter Pietzuch, Claudia Tewald, Kai Vogler und Achim Zeiner

•JH dpunkt.verlag

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	IT-Controlling und Kennzahlensysteme	3
2.1	IT-Controlling und IT-Management.....	3
2.1.1	Aufgaben des IT-Managements.....	3
2.1.2	Aufgaben des IT-Controllings.....	7
2.1.3	Aufgaben der Controllingdienste.....	10
2.2	Regelkreise und Kennzahlensysteme.....	11
2.2.1	Steuerung in Regelkreisen.....	11
2.2.2	Steuerung mit Kennzahlensystemen.....	15
2.2.3	Elemente von Kennzahlensystemen.....	17
3	Inhaltliche Anforderungen an IT-Kennzahlensysteme	23
3.1	Steuerungsobjekte in der IT.....	23
3.1.1	Organisationen.....	25
3.1.2	IT-Prozesse und IT-Services.....	26
3.1.3	IT-Projekte und IT-Systeme.....	27
3.1.4	Sonstige Steuerungsobjekte.....	29
3.2	Kategorien der IT-Steuerung.....	29
3.2.1	IT-Demand.....	30
3.2.2	IT-Supply.....	30
3.2.3	IT-Governance.....	31
3.3	Spezifische Aufgaben von IT-Kennzahlensystemen.....	32
3.3.1	Modellbildung für Steuerungsobjekte.....	32
3.3.2	Unterstützung der Zielformulierung.....	34
3.3.3	Beschreibung des Ist-Zustands.....	34

3.3.4	Unterstützung der Steuerungsaufgaben.....	37
3.3.5	Managementkommunikation.....	38
4	Formale Eigenschaften von IT-Kennzahlensystemen	41
4.1	Kennzahlensysteme als Koordinatensysteme.....	43
4.1.1	Kennzahlenräume.....	43
4.1.2	Größe und Darstellung von Kennzahlensystemen.....	49
4.1.3	Normierungen.....	54
4.2	Abweichungsmessung.....	58
4.2.1	Fragestellung und Einstieg.....	59
4.2.2	Abstandsfunktion und Metrik.....	64
4.2.3	Toleranzgrenzen.....	69
4.3	Abhängigkeiten.....	72
5	Aufbau von IT-Kennzahlensystemen	81
5.1	Das Grundprinzip.....	81
5.2	Strukturierung von IT-Kennzahlensystemen.....	87
5.2.1	Zeitorientierte Formen.....	87
5.2.2	Sichtenorientierte Formen.....	88
5.2.3	Bildung von Hierarchien.....	91
5.3	Templates für IT-Kennzahlensysteme.....	94
5.3.1	Projekte und Projektportfolios.....	95
5.3.2	Prozesse und Prozessportfolios.....	102
5.3.3	Systeme und Systemportfolios.....	107
5.3.4	Services und Serviceportfolios.....	112
5.3.5	Organisationen.....	116
6	IT-Kennzahlensysteme in der Praxis	123
6.1	IT-Leistung messen und steuern.....	123
6.1.1	Das Umfeld.....	123
6.1.2	Zielsetzung.....	124
6.1.3	Entwicklung und Einführung.....	126
6.1.4	Beschreibung des IT-Kennzahlensystems.....	131
6.1.5	Betrieb des IT-Kennzahlensystems.....	142

6.1.6	Erfahrungen und nächste Schritte.....	145
6.1.7	Anhang: Muster eines Kennzahlensteckbriefs.....	147
6.2	IT-Scorecard und IT-Governance.....	150
6.2.1	Ausgangssituation und Zielsetzung.....	150
6.2.2	Rolle der IT-Scorecard im Governance-Konzept.....	152
6.2.3	Vorgehensweise und Projektplan.....	155
6.2.4	Architektur der IT-Scorecard.....	156
6.2.5	Steuerung mit der IT-Scorecard.....	163
6.2.6	Erfahrungen und nächste Schritte.....	165
6.3	IT als Innovationspartner.....	168
6.3.1	Ausgangssituation und Zielsetzung.....	168
6.3.2	Vorgehensweise.....	171
6.3.3	Das Kennzahlensystem im Überblick.....	174
6.3.4	Erfahrungen und nächste Schritte.....	180
6.4	IT-Steuerung auf unterschiedlichen Ebenen.....	183
6.4.1	Ausgangssituation und Zielsetzung.....	183
6.4.2	Vorgehensweise und Methodik.....	186
6.4.3	Dauer, Aufwand, Organisation.....	188
6.4.4	Beschreibung des Kennzahlensystems.....	190
6.4.5	Ausgewählte Kennzahlen.....	191
6.4.6	Betrieb des Kennzahlensystems.....	192
6.4.7	Erfahrungen und nächste Schritte.....	195
6.5	Serviceorientierung und Kennzahlen.....	198
6.5.1	Ausgangssituation.....	198
6.5.2	Zielsetzung.....	199
6.5.3	Vorgehensweise.....	202
6.5.4	Erfahrungen.....	214
6.6	Weltweite IT-Steuerung.....	217
6.6.1	Einleitung.....	217
6.6.2	Vorüberlegungen.....	218
6.6.3	Projekt und Vorgehensmodell.....	220
6.6.4	Erfahrungen und nächste Schritte.....	228

6.7	Effektive IT-Steuerung.....	230
6.7.1	Finanzdienstleister.....	231
6.7.2	Handelsunternehmen.....	235
6.7.3	Baustoffhersteller.....	238
6.8	Überblick Literaturbeispiele.....	239
6.8.1	Halbleiterhersteller.....	239
6.8.2	Möbelhersteller.....	241
6.8.3	Pharmaunternehmen.....	241
6.8.4	Versicherungsunternehmen.....	242
6.8.5	Bank.....	244
A	Anhang.....	247
A.1	Glossar.....	247
A.2	Praxisregeln.....	253
A.3	Abkürzungen.....	255
A.4	Kurzprofile der Gastautoren.....	257
	Literatur.....	261
	Index.....	265