

Brigitte Anderegg

IT-Prozessmanagement effizient und verständlich

Projekterfolg und Qualitätsverbesserung
in 24 Schritten



Inhaltsverzeichnis

Begriffe	15
1. Heutige Situation.....	16
2. IT-Prozessmanagement Begriffe.....	18
3. Das CMM Capability Maturity Model.....	20
4. Reifegrade des CMM.....	22
Idee	25
5. IT-Prozesse als Qualitätsstandard.....	26
6. Ziele und Nutzen von ITPM.....	28
7. Abgrenzung zu TQM und BPR.....	30
8. Die drei wesentlichen Komponenten des ITPM.....	32
9. Kritische Erfolgsfaktoren.....	34
10. Risiken.....	36
Vorgehen	39
11. ITPM Roadmap.....	40
12. Reifegrad Assessment.....	42
13. ITPM Strategie definieren.....	44
14. Prozesse definieren.....	46
15. Prozess Integration.....	48
16. Prozess Verbesserung.....	50
17. Change Management.....	52
18. Umdenken beginnt an der Spitze.....	54
Tools	57
19. Anforderungen an ITPM Tools.....	58
20. Anbindung an Projektmanagement Tools.....	60
21. Prozesse über das Intranet publizieren.....	62
22. Prozesse unternehmensweit verbessern.....	64
Praxis	67
23. Praxisbeispiel.....	68
24. Eine IT-Prozesslandkarte aus der Praxis.....	70
Epilog.....	73
Mini Assessment.....	75
Anleitung zur Standortbestimmung.....	77
Literaturverzeichnis.....	79
Glossar.....	81
Stichwortverzeichnis.....	83