

Rüdiger Zarnekow • Walter Brenner
Uwe Pilgram

Integriertes Informations- management

Strategien und Lösungen für das
Management von IT-Dienstleistungen

Mit 84 Abbildungen

Springer

Inhaltsverzeichnis

y-	1	Einführung	1
	1.1	Status quo des Informationsmanagements.....	1
	1.2	Rolle von IT-Dienstleistungen im Unternehmen.....	3
	1.3	Die Herstellung von IT-Dienstleistungen.....	5
	1.4	Integriertes Informationsmanagement.....	7
	1.5	Aufbau des Buches.....	8
		v	
	2	Entwicklungen und Herausforderungen im Informationsmanagement	10
y	2.1'	Vom IT-Bereich zum IT-Dienstleister.....	10
	2.1.1	<i>Einordnung</i>	10
	2.1.2	<i>IT-Dienstleister</i>	10
	2.1.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i> >.....	16
X	2.2	Von der Projekt- zur Produktsicht.....	17
	2.2.1	<i>Einordnung</i>	17
	2.2.2	<i>IT-Leistungen und IT-Produkte</i>	17
	2.2.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i>	30
		v	
	2.3	Industrialisierung der IT-Leistungserstellung.....	31
	2.3.1	<i>Einordnung</i>	31
	2.3.2	<i>IT-Leistungserstellung</i>	31
	2.3.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i>•.....	36
•^	2.4	Integriertes Management von Portfolio, Entwicklung und-Produktion	36
	2.4.1	<i>Einordnung</i>•.....•.....	36
	2.4.2	<i>Integriertes Management</i>•.....•.....	37
	2.4.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i>	41
^	2.5	Lebenszyklusorientiertes Informationsmanagement.....!	41
	2.5.1	<i>Einordnung</i>	41
	2.5.2	<i>Lebenszyklusbetrachtungen</i>	42
	2.5.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i>	52
	2.6	Standardprozesse für das Informationsmanagement.....!".....	52
	2.6.1	<i>Einordnung</i>	52
	2.6.2	<i>Referenzmodelle</i>	55
	2.6.3	<i>Kernaussagen und Empfehlungen</i>	64
	2.7	Zusammenfassung.....	64

3	Integriertes Informationsmanagement	6.6
3.1	Modellüberblick: Vom Plan-Build-Run zum Source-Make-Deliver	66
3.2	Modellbausteine	71
3.2.1	<i>Govern</i>	71
3.2.2	<i>Source</i>	76
3.2.3	<i>Deiner</i>	85
3.2.4	<i>Make</i>	93
4	Beispiele eines integrierten Informationsmanagements	115
^ 4.1	Six-Sigma-Analyse von IT-Produktionsprozessen	115
4.1.1	<i>Grundlagen von Six-Sigma</i>	115
4.1.2	<i>Six-Sigma-Analyse des IT-Anwendungssupport</i>	118
4.2	Integrierte Kostenkalkulation von IT-Produkten	122
4.2.1	<i>Status-quo in der IT-Kostenrechnung</i>	123
4.2.2	<i>Integrierte Kostentabellen als Kalkulationsinstrument</i>	127
4.2.3	<i>Prototypische Umsetzung ausgewählter Elemente</i>	133
Y 4.3	Lebenszykluskosten von IT-Anwendungen	137
4.3.1	<i>Der IT-Anwendungslebenszyklus</i>	138
4.3.2	<i>Analyse der Lebenszykluskosten</i>	140
4.3.3	<i>Konsequenzen für das Infor'mationsmanagement</i>	143
Y 4.4	Wertanalyse von IT-Produkten	145
4.4.1	<i>Grundsätze und Grundbegriffe der Wertanalyse</i>	145
4.4.2	<i>Wertanalyse für ein IT-Produkt "E-Mail-Service"</i>	150
4.5	Möglichkeiten und Grenzen der ITIL im Rahmen eines integrierten IM	155
4.5.1	<i>Granularitätsstufen der ITIL-Module</i>	156
4.5.2	<i>Einordnung der ITIL in das IIM-Modell</i>	156
5	Zusammenfassung und Ausblick	164
Y 6	Literaturverzeichnis	167
7	Autoren	169