

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	Einordnung.....	10
	2.1.2	IT-Dienstleister.....	10
	2.1.3	Kernaussagen und Empfehlungen >.....	16
X	2.2	Von der Projekt- zur Produktsicht.....	17
	2.2.1	Einordnung.....	17
	2.2.2	IT-Leistungen und IT-Produkte.....	17
	2.2.3	Kernaussagen und Empfehlungen.....	30
		v	
	2.3	Industrialisierung der IT-Leistungserstellung.....	31
	2.3.1	Einordnung.....	31
	2.3.2	IT-Leistungserstellung.....	31
	2.3.3	Kernaussagen und Empfehlungen•.....	36
•^	2.4	Integriertes Management von Portfolio, Entwicklung und-Produktion	36
	2.4.1	Einordnung.....•.....•.....	36
	2.4.2	Integriertes Management.....•.....•.....	37
	2.4.3	Kernaussagen und Empfehlungen.....	41
^	2.5	Lebenszyklusorientiertes Informationsmanagement.....!	41
	2.5.1	Einordnung.....	41
	2.5.2	Lebenszyklusbetrachtungen.....	42
	2.5.3	Kernaussagen und Empfehlungen.....	52
	2.6	Standardprozesse für das Informationsmanagement.....!".....	52
	2.6.1	Einordnung.....	52
	2.6.2	Referenzmodelle.....	55
	2.6.3	Kernaussagen und Empfehlungen.....	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