

Martin Kütz

Kennzahlen in der IT

Werkzeuge für Controlling und Management

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

Unter Mitwirkung von Peter Bachmann • Alfred Hesselschwerdt •
Friedemann Jaeger • Heidi Jäger-Goy • Stefan Jugel • Jochen K. Michels •
Sertac Son • Heinz-Theo Wagner • Rainer Waldbauer



dpunkt.verlag

nhalt

I	IT-Steuerung mit Kennzahlen	1
1.1	IT-Controlling und Kennzahlen	1
1.2	Objekte des IT-Controllings.	7
1.3	Benchmarking.	23
1.4	Wirtschaftlichkeit von Kennzahlen.	34
	Entwicklung von Kennzahlensystemen	41
	Grundlagen.	41
	Anforderungen an Kennzahlen und Kennzahlensysteme.	46
	Entwicklung von Kennzahlen.	52
	Architektur von Kennzahlensystemen.	66
	Aufbau von Kennzahlensystemen.	73
	IT-Kennzahlen in der Praxis	79
	Steuerung eines Service-Desks.	79
	Einführung von ITIL-Prozessen.	88
	Benchmarking von Leistungsportfolios.	93
	Benchmarking von IT-Infrastrukturen.	104
	Benchmarking von SAP-Diensten.	110
6	Steuerung von Einführungsprojekten	117
7	Rentabilität von IT-Projekten	124
,8	Einführung einer IT Balanced Scorecard.	131

Inhalt

4	IT-Kennzahlen in der Literatur	139
4.1	SVD 1980	140
4.2	Diebold 1984	142
4.3	Lippold 1985	145
4.4	Zilahi-Szabo 1988	147
4.5	Kargl 1996	149
4.6	Brogli 1996	157
4.7	van der Zee 1996	163
4.8	Baumöl/Reichmann 1996	176
4.9	Wies/Lohmann/Picot 1997	178
4.10	COBIT 2000	182
4.11	ITIL 2002	204
5	IT-Kennzahlen für die Praxis	217
5.1	Verzeichnis der Kennzahlen	219
5.2	Finanzmanagement	223
5.3	Kundenmanagement	231
5.4	<i>Prozessmanagement</i>	²⁴ 2
		25 ^H
5.5	Produktmanagement	
5.6	Mitarbeitermanagement	285
5.7	Lieferantenmanagement	290
5.8	Innovationsmanagement	29 S
5.9	Projektmanagement	
5.10	Multiprojektmanagement	³⁰⁶
5.11	Risikomanagement	
5.12	Anwendungsbeispiel	
	u	325
A	Anhang	325
A.1	Literatur	
A.2	Abkürzungen	
A.3	Kurzprofile der Gastautoren und Zuordnung zu Kapiteln	³³²
	Index	335