



Praxis der

WIRTSCHAFTSINFORMATIK

Heft 264  
Dezember 2008

Hans-Peter Fröschle • Rüdiger Zarnekow (Hrsg.)

# Wertorientiertes IT-Servicemanagement

- Grundlagen, Vorgehen, Werkzeuge  
Service Value Lifecycle
- IT Service Management Support System  
Zwei Frameworks im Vergleich  
Interaktive Portfolioauswahl
- Performance-Messungen  
Shared-Service-Organisation  
Next Generation Outsourcing
- Geschäftsprozess-Monitoring

9 783898 645256

2	<b>Cartoon</b>	56	Volker Nitzschke <b>Performance-Messungen im IT-Service-Management</b>
3	<b>Editorial</b>	63	Veit <b>Schulz</b> , Andreas Resch, Falk Uebernickel, Walter Brenner <b>Shared-Service-Organisationen als Möglichkeit wertorientierter Steuerung des IT-Bereichs</b>
4	<b>Einwurf</b> von Frank Zielke	73	Holger von Jouanne-Diedrich, Jürgen Slaar, Simon Schmidt <b>Next Generation Outsourcing aus IT-Dienstleistersicht</b>
7	Rüdiger Zarnekow, Koray Ereğ <b>Nachhaltiges IT-Service-Management - Grundlagen, Vorgehensmodell und Managementinstrumente</b>	82	Frank Steinbeck <b>Stabiler IT-Betrieb durch Geschäftsprozessüberwachung</b>
19	Matthias Goeken, Rainer Heck, Heiko Klein <b>Mit dem Service Value Lifecycle zur wertorientierten Serviceorganisation</b>	115	<b>Glossar</b>
29	Markus Bick, Kathrin Börgmann <b>IT Service Management Support System (IT-S<sup>3</sup>) - wertorientierte Einführung und Etablierung von IT-Service-Management</b>		
38	Jürgen Cross <b>Best Practice im wertorientierten . IT-Service-Management - zwei Frameworks im Vergleich</b>		
48	Christian Stummer, Thomas Neubauer <b>Interaktive Portfolioauswahl im IT-Service-Management</b>		
LWeitere Themen=		Rubrikerb	
93	Hauke Heier, Mervyn G. Maistry <b>Wertbeitrag von IT Governance- Applikationen</b>	117	<b>Notizen</b>
104	Christiane Mauch <b>Ungenutzte Potenziale in der IT-Leistungsverrechnung</b>	118	<b>Bücher</b>
		121	<b>Vorschau</b>
		123	<b>Stichwortverzeichnis</b>
		128	<b>Impressum</b>

\_\_\_\_\_J