



Praxis der

WIRTSCHAFTSINFORMATIK

Heft 264
Dezember 2008

p

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	Cartoon	56	Volker Nitzschke Performance-Messungen im IT-Service-Management
3	Editorial	63	Veit Schulz , Andreas Resch, Falk Uebernickel, Walter Brenner Shared-Service-Organisationen als Möglichkeit wertorientierter Steuerung des IT-Bereichs
4	Einwurf von Frank Zielke	73	Holger von Jouanne-Diedrich, Jürgen Slaar, Simon Schmidt Next Generation Outsourcing aus IT-Dienstleistersicht
7	Rüdiger Zarnekow, Koray Ereğ Nachhaltiges IT-Service-Management - Grundlagen, Vorgehensmodell und Managementinstrumente	82	Frank Steinbeck Stabiler IT-Betrieb durch Geschäftsprozessüberwachung
19	Matthias Goeken, Rainer Heck, Heiko Klein Mit dem Service Value Lifecycle zur wertorientierten Serviceorganisation	115	Glossar
29	Markus Bick, Kathrin Börgmann IT Service Management Support System (IT-S³) - wertorientierte Einführung und Etablierung von IT-Service-Management		
38	Jürgen Cross Best Practice im wertorientierten . IT-Service-Management - zwei Frameworks im Vergleich		
48	Christian Stummer, Thomas Neubauer Interaktive Portfolioauswahl im IT-Service-Management		
LWeitere Themen=		Rubrikerb	
93	Hauke Heier, Mervyn G. Maistry Wertbeitrag von IT Governance- Applikationen	117	Notizen
104	Christiane Mauch Ungenutzte Potenziale in der IT-Leistungsverrechnung	118	Bücher
		121	Vorschau
		123	Stichwortverzeichnis
		128	Impressum

_____J