

# *Einführung in das IT-Management*

**Grundlagen, Umsetzung, Best Practice**

Von

**Prof. Dr. Olaf Resch**

---

ERICH SCHMIDT VERLAG

### **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

### **Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter**

[ESV.info/978 3 503 12060 4](http://ESV.info/9783503120604)

#### **Hinweis**

Als Unterstützung zu diesem Buch kommt ein Wiki zum Einsatz. Das Wiki enthält Lösungshinweise und bietet eine Plattform, um eigene Lösungen bereitzustellen und mit anderen Lesern sowie dem Autor zu diskutieren:  
[http://www.e-journal-of-pbr.info/wiki/index.php/IT\\_Management\\_Buch](http://www.e-journal-of-pbr.info/wiki/index.php/IT_Management_Buch)

ISBN 978 3 503 12060 4

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2009

[www.ESV.info](http://www.ESV.info)

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen der Deutschen Nationalbibliothek und der Gesellschaft für das Buch bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992 als auch der ISO Norm 9706.

Druck und Bindung: Strauss, Mörlenbach

# Inhaltsverzeichnis

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	9
PROLOG .....	11
KAPITEL 1: GRUNDLAGEN DES IT-MANAGEMENTS.....	13
VORAUSSETZUNGEN DES IT-MANAGEMENTS.....	15
Die IT .....	15
Management .....	17
Die IT-Managerin/der IT-Manager.....	23
IT-Management-Institutionen.....	27
IT-Management und Informationsmanagement .....	29
Theorie, Best Practice, Pragmatiken und Praxis des IT-Managements ..	32
Deutsch, Englisch und Denglisch.....	35
IT-Management lernen.....	35
Aufgaben und Übungen für Motivierte und Effiziente .....	38
Zusammenfassung.....	39
AUFGABENBEREICHE DES IT-MANAGEMENTS.....	40
IT-Strategie .....	44
Alignment und Enabling .....	52
IT-Controlling .....	57
IT-Programm-und-Portfolio-Management .....	68
IT-Ressourcen-Management.....	74
IT-Governance-Risk-und-Compliance-Management.....	81
IT-Service-Management (ITSM).....	94
Koordination der Aufgabenbereiche.....	105
KAPITEL 2: UMSETZUNG DES IT-MANAGEMENTS.....	109
STEUERUNGSOBJEKTE DES IT-MANAGEMENTS.....	109
Ziele des IT-Managements.....	110
Stakeholder des IT-Managements .....	111
Aufgaben des IT-Managements.....	112
Vergütung.....	112
Persönliche Fähigkeiten.....	112
Fehler.....	113
Organisationale Einbettung der Stakeholder.....	113
Werkzeuge.....	114

GENERISCHES IT-MANAGEMENT-MODELL .....	115
Konkretes IT-Management .....	115
Empirisches IT-Management.....	116
Beschreibungen des IT-Managements.....	118
Zusammenhänge im Generischen IT-Management-Modell.....	120
Stakeholderkategorien des IT-Managements .....	121
Zielkategorien des IT-Managements .....	122
Aufgabenkategorien des IT-Managements.....	125
Aufgabenkategorien und Aufgabenbereiche des IT-Managements .....	126
Aufgabenträger des IT-Managements .....	128
Werkzeuge des IT-Managements .....	134
KAPITEL 3: EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE.....	149
PLANUNG DER IT-GOVERNANCE.....	150
IDENTIFIKATION VON ZIELEN .....	153
Stakeholder-Analyse .....	156
SMART .....	164
4E's.....	169
Zieltheorie .....	175
Zusammenfassende Betrachtung der Zielidentifikation.....	179
PLANUNG DER IT-GOVERNANCE EINFÜHRUNG .....	180
Weill/Ross Strukturmatrix .....	180
COBIT .....	189
Information Technology Infrastructure Library (ITIL) .....	228
Projektmanagement.....	258
Bewertung der Planung.....	263
UMSETZUNG UND KONTROLLE DER EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE	265
Extra-Rollenverhalten und Psychologischer Vertrag .....	266
Abschließende Kontrolle .....	268
BEKANNTES UND UNBEKANNTES .....	269
EPILOG .....	271
LITERATUR .....	273
STICHWORTE.....	279