

**ESV** ERICH  
SCHMIDT  
VERLAG

# *Einführung in das IT-Management*

**Grundlagen, Umsetzung, Best Practice**

Von

**Prof. Dr. Olaf Resch**

5., neu bearbeitete Auflage

**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/978-3-503-19172-7](http://ESV.info/978-3-503-19172-7)

#### **Hinweis**

Als Unterstützung zu diesem Buch kommt eine Website zum Einsatz, die Lösungshinweise zu den Aufgaben und Übungen enthält:  
<https://it-management-buch.de>

1. Auflage 2009
2. Auflage 2011
3. Auflage 2013
4. Auflage 2016
5. Auflage 2020

ISBN 978-3-503-19172-7

Alle Rechte vorbehalten  
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2020  
[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: Hubert & Co., Göttingen

# Vorwort

Fragt man Wirtschaftsinformatiker, Betriebswirte, Informatiker oder IT-Praktiker, was IT-Management ist, so lassen sich zwei Phänomene beobachten:

1. Fast keiner sagt, dass er es nicht weiß, sondern es werden recht konkrete Antworten gegeben.
2. Die Antworten unterscheiden sich erheblich voneinander.

Obwohl IT-Management kein exotisches Thema ist, gibt es weder in der akademischen noch in der praktischen Welt ein gemeinsames Verständnis des IT-Managements, sondern eine Vielzahl von Auffassungen.

Allgemeingültig lässt sich eigentlich nur sagen, dass das IT-Management die Steuerung der IT thematisiert und dass die IT für das IT-Management in einem weiteren Sinne zu verstehen ist, d.h. zusätzlich zu der Informations-Technologie gehören zu der IT auch die mit der Erstellung und Nutzung der Informations-Technologie in Zusammenhang stehenden Aspekte, z. B. die Ziele, die Aufgaben und die Aufgabenträger.

Im Vorfeld der Erstellung dieses Buches wurde durch eine Reihe von Focus Groups erforscht, was IT-Manager wissen und können müssen. Die Ergebnisse bilden die Grundlage dieser Einführung in das IT-Management.

Mein besonderer Dank gilt den Teilnehmern der Focus Groups der Praktiker sowie der Studierenden und Dozenten. Die Teilnehmer der Focus Groups haben durch ihre hilfreichen Informationen, Kritik und Verbesserungsvorschläge einen wichtigen Beitrag für das IT-Management geleistet.

Außerdem danke ich meiner Frau Anna für die sehr kritische Auseinandersetzung mit dem Buch, sodass ich ihr mit gutem Gewissen den Titel der Verantwortlichen für den an COBIT angelehnten Buch-Management-Prozess ME1 Monitor & Evaluate verliehen habe und sie jederzeit wieder für diese Position einstellen werde.

Dem Erich Schmidt Verlag in Berlin danke ich für die Übernahme des Lektorats und die angenehme und unkomplizierte Zusammenarbeit.

Die Studierenden des Intensivstudiengangs Wirtschaftsinformatik der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin haben ebenfalls großen Dank verdient, weil sie mich mit besonderem Eifer bei der Erstellung von Musterlösungen unterstützt haben.

Die fünfte Auflage der Einführung in das IT-Management berücksichtigt die neusten Entwicklungen bei den Best Practice: COBIT2019 und ITIL 4.

Berlin, im Januar 2020  
Olaf Resch

# Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT .....</b>	<b>5</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>9</b>
<b>PROLOG.....</b>	<b>11</b>
<b>KAPITEL 1: GRUNDLAGEN DES IT-MANAGEMENTS .....</b>	<b>13</b>
1 VORAUSSETZUNGEN DES IT-MANAGEMENTS .....	15
1.1 Die IT.....	15
1.2 Management .....	17
1.3 Die IT-Managerin/der IT-Manager.....	23
1.4 IT-Management-Institutionen.....	27
1.5 IT-Management und Informationsmanagement .....	28
1.6 Theorie, Best Practice, Pragmatiken und Praxis .....	32
1.7 Bullshit.....	37
1.8 Deutsch, Englisch und Denglisch.....	38
1.9 IT-Management lernen .....	38
1.10 Aufgaben und Übungen für Motivierte und Effiziente.....	40
1.11 Zusammenfassung.....	42
2 AUFGABENBEREICHE DES IT-MANAGEMENTS .....	43
2.1 IT-Strategie.....	47
2.2 Alignment und Enabling.....	60
2.3 IT-Controlling.....	72
2.4 IT-Programm-und-Portfolio-Management.....	83
2.5 IT-Ressourcen-Management.....	89
2.6 IT-Governance-Risk-und-Compliance-Management .....	96
2.7 IT-Service-Management (ITSM).....	109
2.8 Enterprise Architecture Management .....	120
2.9 Cyber-Sicherheit.....	132
2.10 Koordination der Aufgabenbereiche .....	147
2.11 IT-Management im Zeitalter der Digitalisierung .....	153
<b>KAPITEL 2: UMSETZUNG DES IT-MANAGEMENTS .....</b>	<b>159</b>
1 STEUERUNGSOBJEKTE DES IT-MANAGEMENTS.....	159
1.1 Ziele des IT-Managements.....	160
1.2 Stakeholder des IT-Managements .....	161
1.3 Aufgaben und Aufgabenträger des IT-Managements.....	162
1.4 Vergütung .....	162
1.5 Persönliche Fähigkeiten .....	163

1.6 Fehler.....	164
1.7 Organisationale Einbettung der Stakeholder.....	164
1.8 Werkzeuge.....	165
1.9 Exemplarisches Zusammenspiel der Steuerungselemente.....	166
1.10 Stakeholderkategorien des IT-Managements.....	167
1.11 Zielkategorien des IT-Managements.....	169
1.12 Aufgabekategorien des IT-Managements.....	171
1.13 Aufgabekategorien und Aufgabenbereiche.....	173
1.14 Aufgabenträger des IT-Managements.....	174
1.15 Werkzeuge des IT-Managements.....	180
2 GENERISCHES IT-MANAGEMENT-MODELL.....	193
2.1 Konkretes IT-Management.....	195
2.2 Empirisches IT-Management.....	195
2.3 Beschreibungen des IT-Managements.....	196
2.4 Zusammenhänge im Generischen IT-Management-Modell.....	198
2.5 Ursprünge des Generischen IT-Management-Modells.....	199
<b>KAPITEL 3: EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE.....</b>	<b>203</b>
1 PLANUNG DER IT-GOVERNANCE.....	204
2 IDENTIFIKATION VON ZIELEN.....	207
2.1 Stakeholder-Analyse.....	209
2.2 SMART.....	218
2.3 4E's.....	223
2.4 Zieltheorie.....	228
2.5 Zusammenfassende Betrachtung der Zielidentifikation.....	232
3 PLANUNG DER IT-GOVERNANCE EINFÜHRUNG.....	234
3.1 Weill/Ross Strukturmatrix.....	234
3.2 COBIT.....	242
3.4 ITIL.....	268
3.5 Projektmanagement.....	294
3.6 Bewertung der Planung.....	298
4 UMSETZUNG UND KONTROLLE.....	300
4.1 Extra-Rollenverhalten und Psychologischer Vertrag.....	301
4.2 Abschließende Kontrolle.....	303
<b>BEKANNTES UND UNBEKANNTES.....</b>	<b>305</b>
<b>EPILOG.....</b>	<b>307</b>
<b>LITERATUR.....</b>	<b>309</b>
<b>STICHWORTE.....</b>	<b>317</b>