
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung und Überblick	1
2	Herausforderungen für IT-Betreiber	5
2.1	Wirksamkeit und Effizienz der IT	5
2.2	Standortbestimmung	7
2.3	Optimierungsziele	11
3	Best-Practice-Empfehlungen zur Organisation des IT-Betriebs	13
3.1	Systematisierung der Organisationsempfehlungen	13
3.2	Organisationsbegriffe: Aufbau- vs. Ablauforganisation	16
3.3	Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	17
3.4	Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)	22
3.5	IBM Process Reference Model for IT (PRM-IT)	25
3.6	Microsoft Operations Framework (MOF)	29
3.7	Erkenntnisse für die Organisationsgestaltung	33
4	Wie entstehen effiziente Organisationsformen?	35
4.1	Organisationseffizienz	35
4.2	Übergaben als kritische Größe für (IT-)Serviceprozesse	40
4.3	Wirkung der Effizienzfelder auf die Optimierungsziele	42

5	orgXimity® – Organisationsoptimierung in der IT-Produktion	45
5.1	Überblick zum Verfahren	45
5.2	Phase I: Ist-Assessment	51
5.3	Phase II: Soll-Konzeption	69
5.4	»orgXimity Light« – Organisationsdesign ohne Detailberechnungen	82
5.5	Prozesse und Verfahren für das IT-Service-Management	84
6	Steuerung und Weiterentwicklung der Organisation	97
7	Umsetzung von Organisationsänderungen	107
7.1	Hintergrund: die Psychologie der Veränderung	107
7.2	Den Veränderungsprozess managen	111
A	Anhang	121
A.1	Rollenbeschreibungen	121
A.2	Beispiel für ein Servicemodul	134
	Literatur	137
	Index	141