

# Inhalt

<b>1</b>	<b>IT-Steuerung mit Kennzahlen</b>	<b>1</b>
1.1	IT-Controlling und Kennzahlen .....	1
1.2	Objekte des IT-Controllings .....	8
1.3	Benchmarking .....	23
1.4	Wirtschaftlichkeit von Kennzahlen .....	34
<b>2</b>	<b>Entwicklung von Kennzahlensystemen</b>	<b>39</b>
2.1	Grundlagen .....	39
2.2	Anforderungen an Kennzahlen und Kennzahlensysteme ..	44
2.3	Entwicklung von Kennzahlen .....	51
2.4	Architektur von Kennzahlensystemen .....	66
2.5	Aufbau von Kennzahlensystemen .....	74
<b>3</b>	<b>IT-Kennzahlen in der Praxis</b>	<b>81</b>
3.1	Steuerung eines Service-Desks .....	81
3.2	Einführung von Prozessen im IT-Service-Management ...	91
3.3	IT-Benchmarking von Leistungsportfolios .....	96
3.4	Steuerung von Einführungsprojekten .....	106
3.5	Rentabilität von IT-Projekten .....	112
3.6	Business/IT-Alignment durch Einführung einer IT Balanced Scorecard .....	120

---

<b>4</b>	<b>IT-Kennzahlen in der Literatur</b>	<b>131</b>
4.1	Kargl/Kütz 2007 .....	133
4.2	Brogli 1996 .....	139
4.3	van der Zee 1996 .....	145
4.4	Baumöl/Reichmann 1996 .....	158
4.5	COBIT 2007 .....	160
4.6	ITIL 2007 .....	182
<b>5</b>	<b>IT-Kennzahlen für die Praxis</b>	<b>215</b>
5.1	Verzeichnis der Kennzahlen .....	217
5.2	Finanzmanagement .....	222
5.3	Kundenmanagement .....	228
5.4	Prozessmanagement .....	237
5.5	Servicemanagement .....	252
5.6	Management der Potenzialfaktoren .....	274
5.7	Lieferantenmanagement .....	286
5.8	Innovationsmanagement .....	290
5.9	Projektmanagement .....	296
5.10	Multiprojektmanagement .....	308
5.11	GRC-Management .....	314
5.12	Anwendungsbeispiel .....	325
<b>A</b>	<b>Anhang</b>	<b>331</b>
A.1	Literatur .....	331
A.2	Abkürzungen .....	336
A.3	Kurzprofile der Gastautoren und Zuordnung zu Kapiteln .....	340
	<b>Index</b>	<b>343</b>