

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Ausgangssituation	1
1.2	Zielsetzung und Aufbau des Buches	6
2	Der IT-Dienstleister	9
2.1	Einordnung	9
2.2	Wirtschaftliche Bedeutung	15
2.3	IT-Dienstleister im Rahmen des Informationsmanagements	20
2.3.1	Einordnung und Abgrenzung	20
2.3.2	Rolle und Bedeutung von IT im Unternehmen	21
2.3.3	Aufgaben innerhalb des Informationsmanagements	25
2.4	Rollen und Formen von IT-Dienstleistern	28
2.4.1	Leistungserbringer und -abnehmer	28
2.4.2	Interne und externe IT-Dienstleister	31
2.4.3	IT-Abteilung und IT-Dienstleister	33
2.4.4	Das Zielsystem des IT-Dienstleisters	36
2.5	IT-Dienstleistungsprodukte	39
2.5.1	Sichtweisen und Merkmale	39
2.5.2	Definition und Kategorien	43
2.5.3	Geschäftsprozessunterstützende IT-Produkte	44
2.5.4	Geschäftsproduktunterstützende IT-Produkte	47
2.5.5	IT-Produkte und IT-Leistungen	48
2.5.6	Besonderheiten von IT-Produkten	51
2.6	Funktionsbereiche eines IT-Dienstleisters	52

2.7	Strategische Ausrichtung und Governance	57
2.7.1	Strategische Ausrichtung des IT-Dienstleisters	58
2.7.2	IT-Governance	61
2.8	Beschaffungswirtschaftliche Aufgaben.....	67
2.8.1	Grundlagen.....	67
2.8.2	Strategische Beschaffungsaufgaben.....	68
2.8.3	Planerische Beschaffungsaufgaben.....	70
2.8.4	Operative Beschaffungsaufgaben	71
2.8.5	Organisatorische Umsetzung der Beschaffungsfunktion	72
2.9	Absatzwirtschaftliche Aufgaben	74
2.9.1	Grundlagen und Besonderheiten.....	74
2.9.2	Strategische Absatzplanung	77
2.9.3	Aufgaben der Produktpolitik.....	79
2.9.4	Aufgaben der Preispolitik	81
2.9.5	Aufgaben der Kommunikationspolitik.....	82
2.9.6	Aufgaben der Distributionspolitik	83
3	Grundlagen der IT-Dienstleistungsproduktion	85
3.1	Positionierung und Abgrenzung der Produktion	85
3.2	Elemente und Eigenschaften des Produktionssystems	87
3.2.1	Input des Produktionssystems	87
3.2.2	Throughput des Produktionssystems	92
3.2.3	Output des Produktionssystems	93
3.2.4	Eigenschaften von Produktionssystemen.....	100
3.3	Produktionstypologien	106
3.3.1	IT-Dienstleister als Rahmenauftragsfertiger	107
3.3.2	IT-Dienstleister als Programmfertiger	107

3.4	Integriertes Management der IT-Dienstleistungsproduktion.....	109
3.4.1	Prozessorientierte Integration.....	109
3.4.2	Leistungsorientierte Integration	112
3.4.3	Exkurs: Lebenszyklusanalyse	114
3.5	Produktionsmanagement aus Sicht der ITIL	122
4	Management des Leistungsprogramms.....	127
4.1	Einführung.....	127
4.2	Portfolio-Management	128
4.2.1	„IT Investment Mapping“	130
4.2.2	„Information Technology Portfolio“	131
4.2.3	„Composite Matrix“	133
4.3	Leistungsspezifikation.....	134
4.4	Exkurs: Wertanalyse von IT-Leistungen.....	137
4.5	Management der Leistungsqualität	148
4.5.1	Grundlagen.....	148
4.5.2	Prozess des Service-Level-Managements	152
4.5.3	Aufbau und Inhalte von Service-Level-Agreements.....	154
4.5.4	Arten und Messung von Qualitätsmerkmalen.....	155
4.6	Lebenszyklusanalysen.....	160
4.7	Exkurs: Integrierte Kostenkalkulation von IT-Leistungen.....	162
4.8	Produktionsprogrammplanung	173
4.8.1	Strategische Programmplanung	173
4.8.2	Taktische Programmplanung	174
4.8.3	Operative Programmplanung	178

5	Management der Anwendungsentwicklung.....	179
5.1	Einführung.....	179
5.2	Strategisches Management der Anwendungsentwicklung	181
5.2.1	Organisation der Anwendungsentwicklung	181
5.2.2	Festlegung von Entwicklungsprinzipien und Standards	182
5.2.3	Strategische Ausrichtung des Anwendungs-Portfolios	186
5.2.4	Entwicklungswerkzeuge und -sprachen.....	189
5.3	Taktisches Management der Anwendungsentwicklung	189
5.3.1	Zeitplanung	189
5.3.2	Ressourcenplanung	190
5.3.3	Aufwands- und Kostenplanung.....	191
5.3.4	Planung des Controlling-Systems	194
5.3.5	Planung des Qualitätssystems	197
5.4	Operatives Management der Anwendungsentwicklung.....	199
5.4.1	Steuerung des Entwicklungs-Controllings.....	199
5.4.2	Steuerung der Entwicklungsqualität	200
5.4.3	Konfigurations-, Änderungs- und Freigabemanagement ...	200
6	Management des Produktionspotentials	203
6.1	Einführung.....	203
6.2	Technologiestrategie	204
6.3	Anlagenwirtschaft	209
6.3.1	Grundlagen.....	209
6.3.2	Kapazitätsplanung und Kapazitätsmanagement.....	212
6.3.3	Inbetriebnahme von Produktionsanlagen.....	220
6.3.4	Continuity-Management	223
6.3.5	Konfigurationsmanagement	227
6.4	Standort- und Fabrikplanung.....	230

7	Management des Produktionsprozesses	235
7.1	Einführung.....	235
7.2	Produktionsplanung.....	235
7.2.1	Grundlagen.....	235
7.2.2	Stapelverarbeitungs-Produktionsprozesse.....	239
7.2.3	Dialog-Produktionsprozesse	241
7.3	Produktionssteuerung	245
7.4	Produktionsanpassung.....	247
8	Management der Anwenderunterstützung	253
8.1	Einführung.....	253
8.2	Incident-Management.....	256
8.3	Problem-Management	258
8.4	Exkurs: Six-Sigma-Analyse	261
9	Zusammenfassung und Ausblick	271
10	Literaturverzeichnis	277
11	Über den Autor	293

Produktionsmanagement von IT-Dienstleistungen

Grundlagen, Aufgaben und Prozesse

Zarnekow, R.

2007, XI, 293 S., Hardcover

ISBN: 978-3-540-47457-9