

ESV

# *Einführung in das IT-Management*

**Grundlagen, Umsetzung, Best Practice**

Von

**Prof. Dr. Olaf Resch**

3., neu bearbeitete und erweiterte 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 14406 8](http://ESV.info/978_3_503_14406_8)

#### **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)

1. Auflage 2009
2. Auflage 2011
3. Auflage 2013

ISBN 978 3 503 14406 8

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co. KG, Berlin 2013  
[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: Difo-Druck, Bamberg

# Vorwort

## **Vorwort zur dritten Auflage**

Die Grundlage des vorliegenden Buches bildet ein Forschungsprojekt, in dem das Vorgehen erfolgreicher IT-Manager und die Bedürfnisse von Einsteigern untersucht wurden. In diesem Projekt wurde auch deutlich, dass eine stärkere Vereinheitlichung des Verständnisses von IT-Management notwendig ist, siehe auch das Vorwort zur ersten Auflage. Diesbezüglich konnten seit 2009 erhebliche Fortschritte erzielt werden. Die diesem Buch zugrundeliegende Auffassung von IT-Management und insbesondere das Modell der Aufgabenbereiche ist mittlerweile in der Wikipedia, dem Gabler Wirtschaftslexikon und der Online-Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik präsent.

Die dritte Auflage weist in den Grundlagen eine weitgehende Stabilität auf, was auf eine mittlerweile hohe Reife schließen lässt. Das dynamische Gebiet IT-Management erlaubt allerdings keine Verschnaufpausen und somit waren diesmal wesentliche Erweiterungen im Bereich der Best Practice notwendig. In 2012 hat die ISACA mit COBIT 5 eine neue Version ihrer Best Practice COBIT herausgebracht. Deshalb wird COBIT 5 in dieser Auflage, neben der Version 4.1 und ITIL 2011, ausführlich behandelt. Zusammenfassend kann jetzt schon festgestellt werden, dass COBIT 5 besser geeignet ist, mit den aktuellen Herausforderungen des IT-Managements umzugehen als COBIT 4.1. COBIT 5 erfordert allerdings eine stärkere inhaltliche Auseinandersetzung und ist noch nicht ganz fertig. Deshalb hat auch die Version 4.1 noch einen gleichermaßen hohen Stellenwert. Ein weiteres, in dieser Auflage neu aufgenommenes Thema ist das IT-Management im Enterprise 2.0, das aktuell viele IT-Manager beschäftigt. Den Lesern, denen all dies noch gar nichts sagt, sei versprochen, dass sie hier richtig sind und bald fundiert mitreden können. Mein besonderer Dank gilt den Wirtschaftsinformatik Studierenden des Jahrgangs 10, die mich bei der kritischen Auseinandersetzung mit COBIT 5 unterstützt haben.

Berlin, im Januar 2013  
Olaf Resch

### **Vorwort zur zweiten Auflage**

Nach Erscheinen der ersten Auflage habe ich sehr viel Lob bekommen; vor allem von den Studenten, für die das Buch im Wesentlichen geschrieben wurde. Aber auch erfahrene IT-Manager und Managementforscher haben mir gesagt, dass sie Anregungen für ihre eigene Managementpraxis und Forschungstätigkeit erhalten haben. Das hat mich immer sehr gefreut. Etwas unbequemer, aber für die Weiterentwicklung noch wichtiger waren die kritischen Anmerkungen und Verbesserungsvorschläge; diese sind in der vorliegenden Auflage berücksichtigt.

Das Layout ist leserfreundlicher und bestimmte Themen werden eindeutiger erklärt. Um seiner Funktion als Lehrbuch gerecht zu werden, vermittelt das Buch vor allem bekanntes und etabliertes Wissen. Allerdings sind auch innovative Anteile enthalten, hier ist insbesondere das Generische IT-Management Modell hervorzuheben. Die Herkunft des Modells sowie seine theoretischen Grundlagen und empirische Fundierung werden jetzt nachvollziehbarer beschrieben. Der Aspekt des Business-IT-Alignments wurde deutlich erweitert. Neu hinzugekommen sind Abschnitte zur Technologiestrategie und zum Innovationsmanagement sowie eine Auseinandersetzung mit der Kompliziertheit, Komplexität und Einfachheit des IT-Managements.

Gleich geblieben ist die Zielsetzung des Buches, seine Leser für anspruchsvolle Aufgaben im IT-Management zu qualifizieren. Diese Aufgaben sind spannend und verantwortungsvoll, sie sind aber nie leicht und deshalb ist nach wie vor ein aktives Mitdenken gefordert.

Berlin, im Juli 2011  
Olaf Resch

### **Vorwort zur ersten Auflage**

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 Informationstechnologie gehören zu der IT auch die mit der Erstellung und Nutzung der Informationstechnologie 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 sind in der Ausgabe 7 des e-Journal of Practical Business Research publiziert und 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, stellvertretend für alle Teilnehmer: Birk Angermann (Studierender), Volker Dittmar (Senior Consultant, INFORA GmbH), Prof. Gert Faustmann (Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin), Jan Kopia, MBA, PMP, Andreas Kumm (IT-Projektmanager, Baumer Group), Tony Pfeiffer (BearingPoint GmbH), Dipl.-Kfm. Ulrich Erik Redmann (Consultant Manager, Siemens AG), Prof. Andreas Schmietendorf (Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin) und Dr. Rene-Reiner Starke (BI Projektmanager, Bombardier Transportation). 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 und ganz besonders Frau Birte Schumann danke ich für die Übernahme des Lektorats und die angenehme und unkomplizierte Zusammenarbeit.

Die Studierenden aus dem Jahrgang 07 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.

Berlin, im Sommer 2009  
Olaf Resch

# Inhaltsverzeichnis

<b>VORWORT .....</b>	<b>5</b>
<b>KAPITEL 1: GRUNDLAGEN DES IT-MANAGEMENTS.....</b>	<b>15</b>
1 VORAUSSETZUNGEN DES IT-MANAGEMENTS .....	17
1.1 <i>Die IT</i> .....	17
1.2 <i>Management</i> .....	19
1.3 <i>Die IT-Managerin/der IT-Manager</i> .....	25
1.4 <i>IT-Management-Institutionen</i> .....	29
1.5 <i>IT-Management und Informationsmanagement</i> .....	31
1.6 <i>Theorie, Best Practice, Pragmatiken und Praxis</i> .....	34
1.7 <i>Bullshit</i> .....	39
1.8 <i>Deutsch, Englisch und Denglisch</i> .....	40
1.9 <i>IT-Management lernen</i> .....	40
1.10 <i>Aufgaben und Übungen für Motivierte und Effiziente</i> .....	43
1.11 <i>Zusammenfassung</i> .....	44
2 AUFGABENBEREICHE DES IT-MANAGEMENTS .....	46
2.1 <i>IT-Strategie</i> .....	49
2.2 <i>Alignment und Enabling</i> .....	63
2.3 <i>IT-Controlling</i> .....	75
2.4 <i>IT-Programm-und-Portfolio-Management</i> .....	86
2.5 <i>IT-Ressourcen-Management</i> .....	93
2.6 <i>IT-Governance-Risk-und-Compliance-Management</i> .....	100
2.7 <i>IT-Service-Management</i> .....	113
2.8 <i>Koordination der Aufgabenbereiche</i> .....	124
2.9 <i>IT-Management im Enterprise 2.0</i> .....	131
<b>KAPITEL 2: UMSETZUNG DES IT-MANAGEMENTS .....</b>	<b>137</b>
1 STEUERUNGSOBJEKTE DES IT-MANAGEMENTS .....	137
1.1 <i>Ziele des IT-Managements</i> .....	138
1.2 <i>Stakeholder des IT-Managements</i> .....	139
1.3 <i>Aufgaben und Aufgabenträger des IT-Managements</i> .....	140
1.4 <i>Vergütung</i> .....	140
1.5 <i>Persönliche Fähigkeiten</i> .....	141
1.6 <i>Fehler</i> .....	141
1.7 <i>Organisationale Einbettung der Stakeholder</i> .....	142
1.8 <i>Werkzeuge</i> .....	142
1.9 <i>Exemplarisches Zusammenspiel der Steuerungselemente</i> .....	143

1.10	<i>Stakeholderkategorien des IT-Managements</i> .....	144
1.11	<i>Zielkategorien des IT-Managements</i> .....	146
1.12	<i>Aufgabenkategorien des IT-Managements</i> .....	148
1.13	<i>Aufgabenkategorien und Aufgabenbereiche</i> .....	150
1.14	<i>Aufgabenträger des IT-Managements</i> .....	151
1.15	<i>Werkzeuge des IT-Managements</i> .....	157
2	<b>GENERISCHES IT-MANAGEMENT-MODELL</b> .....	171
2.1	<i>Konkretes IT-Management</i> .....	172
2.2	<i>Empirisches IT-Management</i> .....	172
2.3	<i>Beschreibungen des IT-Managements</i> .....	173
2.4	<i>Zusammenhänge</i> .....	175
2.5	<i>Ursprünge des Generischen IT-Management-Modells</i> .....	176
	<b>KAPITEL 3: EINFÜHRUNG EINER IT-GOVERNANCE</b> .....	<b>181</b>
1	<b>PLANUNG DER IT-GOVERNANCE</b> .....	182
2	<b>IDENTIFIKATION VON ZIELEN</b> .....	185
2.1	<i>Stakeholder-Analyse</i> .....	188
2.2	<i>SMART</i> .....	196
2.3	<i>4E's</i> .....	202
2.4	<i>Zieltheorie</i> .....	207
2.5	<i>Zusammenfassende Betrachtung der Zielidentifikation</i> .....	211
3	<b>PLANUNG DER IT-GOVERNANCE EINFÜHRUNG</b> .....	213
3.1	<i>Weill/Ross Strukturmatrix</i> .....	213
3.2	<i>COBIT 4.1</i> .....	221
3.3	<i>COBIT 5</i> .....	260
3.4	<i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library)</i> .....	277
3.5	<i>Projektmanagement</i> .....	307
3.6	<i>Bewertung der Planung</i> .....	312
4	<b>UMSETZUNG UND KONTROLLE</b> .....	314
4.1	<i>Extra-Rollenverhalten und Psychologischer Vertrag</i> .....	315
4.2	<i>Abschließende Kontrolle</i> .....	317
	<b>BEKANNTES UND UNBEKANNTES</b> .....	<b>319</b>
	<b>EPILOG</b> .....	<b>321</b>
	<b>PROZESSBESCHREIBUNGEN ZU EDM03 UND APO12</b> .....	<b>323</b>
	<b>LITERATUR</b> .....	<b>323</b>
	<b>STICHWORTE</b> .....	<b>341</b>