

IT-Steuerung mit Kennzahlensystemen

von
Martin Kütz

1. Auflage

IT-Steuerung mit Kennzahlensystemen – Kütz

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Wirtschaftsinformatik

dpunkt.verlag 2006

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 89864 398 6

Martin Kütz

IT-Steuerung mit Kennzahlensystemen

mit Beiträgen von:

Patrick Friese, Frank Homrighausen, Ralph Köppen, Kirsten Messer-Schmidt,
Michael Niekut, Walter Pietzuch, Claudia Tewald, Kai Vogler und Achim Zeiner

 dpunkt.verlag

Martin Kütz
kuetz.martin@tesycon.de
www.tesycon.com

Lektorat: Christa Preisendanz
Copy-Editing: Susanne Rudi, Heidelberg
Herstellung: Peter Eichler, Eberbach
Umschlaggestaltung: Helmut Kraus, www.exclam.de
Druck und Bindung: Koninklijke Wöhrmann B.V., Zutphen, Niederlande

Fachliche Beratung und Herausgabe von dpunkt.büchern im Bereich Wirtschaftsinformatik:
Prof. Dr. Heidi Heilmann · Heidi.Heilmann@t-online.de

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

ISBN 3-89864-398-0

1. Auflage 2006
Copyright dpunkt.verlag GmbH
Ringstraße 19b
69115 Heidelberg

Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Die Verwendung der Texte und Abbildungen, auch auszugsweise, ist ohne die schriftliche Zustimmung des Verlags urheberrechtswidrig und daher strafbar. Dies gilt insbesondere für die Vervielfältigung, Übersetzung oder die Verwendung in elektronischen Systemen.
Es wird darauf hingewiesen, dass die im Buch verwendeten Soft- und Hardware-Bezeichnungen sowie Markennamen und Produktbezeichnungen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.
Alle Angaben und Programme in diesem Buch wurden mit größter Sorgfalt kontrolliert. Weder Autor noch Verlag können jedoch für Schäden haftbar gemacht werden, die in Zusammenhang mit der Verwendung dieses Buches stehen.

5 4 3 2 1 0

Vorwort

Immer mehr IT-Verantwortliche befassen sich mit Kennzahlensystemen. Sie suchen Werkzeuge, um die Steuerung ihrer komplexen Organisationen zu verbessern und ihren Kunden und dem Management zu zeigen, was die IT leistet. Es muss sich aber noch die Erkenntnis durchsetzen, dass der Aufbau eines wirksamen IT-Kennzahlensystems eine Aufgabe ist, die fundierte inhaltliche Vorarbeit der Verantwortlichen erfordert. Die Konzeption eines IT-Kennzahlensystems ist »Chiefsache«.

Dieses Buch will zeigen, welche Fragen dabei beantwortet und welche Schwierigkeiten überwunden werden müssen. Es will aber auch Mut machen, sich auf das Thema »IT-Kennzahlensystem« einzulassen. Die Qualität von Kennzahlensystemen hängt nicht von teurer Technik ab, sondern davon, dass sich die Verantwortlichen aktiv und ausdauernd mit der zielorientierten Steuerung ihrer Organisation befassen, dass sie die Ziele ihrer Organisation artikulieren und quantifizieren, Strategien der Zielerreichung erarbeiten und dann die Messverfahren konzipieren, mit denen sie den Grad der Zielerreichung messen können. Jedes Kennzahlensystem ist besser als kein Kennzahlensystem, wenn man konsequent damit arbeitet. Und jedes Kennzahlensystem kann immer wieder verbessert werden.

In den Kapiteln 2 bis 4 stehen Grundlagen und formale Eigenschaften von (IT-)Kennzahlensystemen im Vordergrund. Hier soll gezeigt werden, dass IT-Kennzahlensysteme auch theoretisch ein interessantes Thema darstellen. In den letzten beiden Kapiteln des Buches geht es dann um die praktische Anwendung. Zunächst wird ein allgemeiner Rahmen erstellt, der es erlaubt, IT-Kennzahlensysteme systematisch und effizient zu entwickeln. Eine Reihe von Praxisbeispielen zeigt dann, welche unterschiedlichen und interessanten Lösungen Unternehmen und IT-Verantwortliche bereits realisiert haben.

Verehrte Leserin, verehrter Leser, fangen Sie an, mit Kennzahlensystemen die Steuerung Ihrer IT zu verbessern. Sie werden Fehler machen, aber Sie können nichts falsch machen! Jedes IT-Kennzahlensystem, mit dem Sie ernsthaft in der Steuerung arbeiten, wird die Qualität Ihrer Führung spürbar verbessern. Aber Sie müssen anfangen und durchhalten und dürfen nicht kapitulieren. Gescheiterte Kennzahlenprojekte gibt es natürlich. Aber keines dieser Projekte ist wegen der Kennzahlen gescheitert, sondern immer nur daran, dass nicht mit den Kennzahlen gesteuert wurde.

Allen Gastautoren möchte ich an dieser Stelle herzlich danken, zum einen, weil sie bereit waren, ihre Erfahrungen weiterzugeben, und zum anderen, weil sie die dazu erforderliche Schreibearbeit dann auch tatsächlich auf sich genommen haben. Dem Verlag und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gebührt ebenfalls wieder ein herzliches Danke, denn ohne den Mut zum Projekt, die Geduld mit dem Autor und die bewährte, konsequente Qualitätssicherung würde es dieses Buch nicht geben.

Ich hoffe, dass das Buch für IT-Verantwortliche und IT-Controller eine Hilfe bei der Entwicklung oder Verbesserung ihrer IT-Kennzahlensysteme ist und auch der wissenschaftlich tätige Leser Anregungen findet, um das Thema IT-Kennzahlensysteme auch theoretisch weiterzuentwickeln. Über Feedback jedweder Art (z.B. per E-Mail an: controlling.it@tesycon.de) würde ich mich freuen.

Kelkheim, im Juli 2006

Martin Kütz