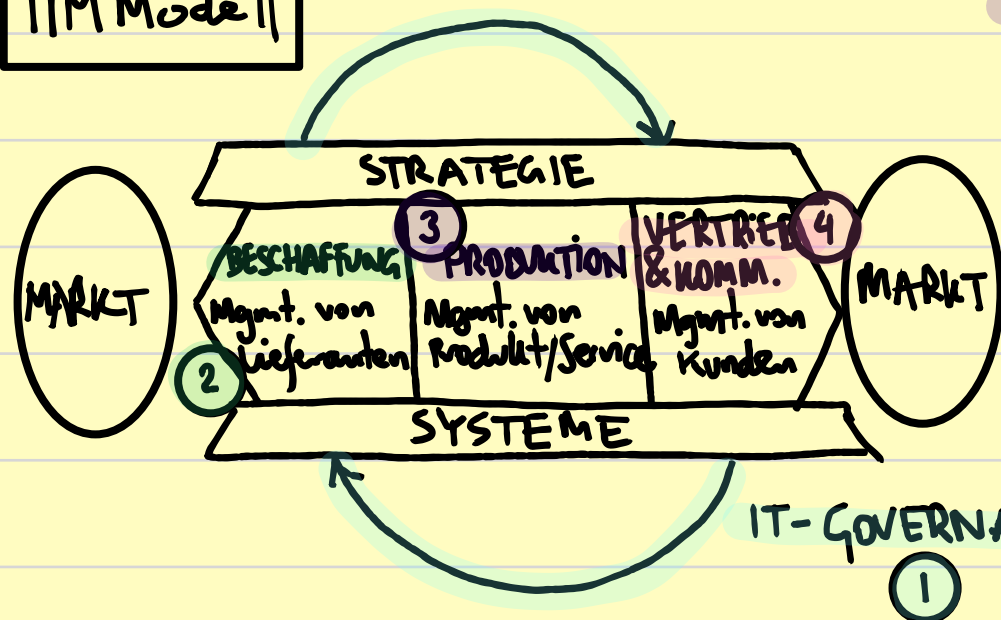


MODELL DES INTEGRIERTEN INFORMATIONSMANAGEMENTS (IIM)

- Grundsätzlich umfasst das Informationsmanagement alle Führungsaufgaben, die sich mit Informations- & Kommunikationssysteme im Unternehmen befassen.
- IT-Organisationen können dabei sowohl als unternehmensinterne als auch auf dem freien Markt agierende externe Einheiten in Erscheinung treten, die im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit IT-Services anbieten.
- Im Zuge einer zunehmenden Dienstleistungsorientierung haben sich hierbei die Interaktionsmodelle zw. IT-Organisationen und die Fachbereiche (i.e. Beschaffung) weiterentwickelt.
- Anstelle einer traditionell projekt- & aufgabenbezogenen Zusammenarbeit findet man seit einigen Jahren vermehrt eine marktorientierte K-L Beziehung.
- Auf Basis dessen ist es möglich, etablierte Referenzmodelle für das Supply Chain Management auf das Informationsmanagement zu übertragen.

IIM Modell

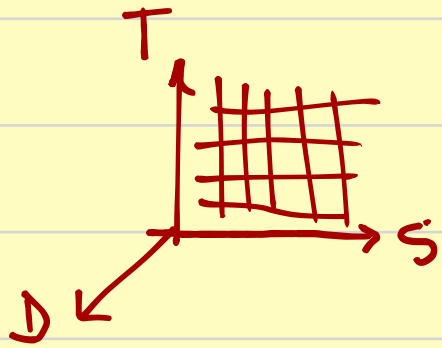
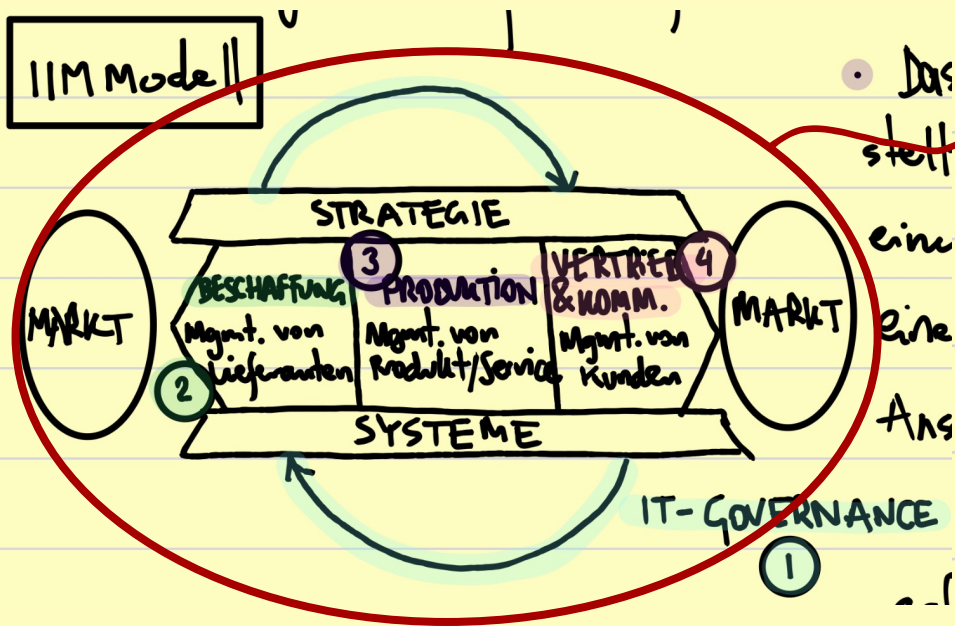


- Das IIM Modell folgt dieser Idee und stellt die zentralen Mgmt. Prozesse eines IT-Dienstleisters auf Basis eines SOURCE-MAKE-DELIVER Ansatzes dar, die zur Herstellung & Nutzung von IT-Services erforderlich sind.

Es betrachtet somit den gesamten Wertschöpfungsprozess,

einschließlich der Schnittstellen zu Lieferanten & Kunden.

- ① Die **IT-Governance** als Querschnittsprozess regelt die übergeordneten Führungsaufgaben, Organisationsstrukturen und Prozesse im Sinne einer strategischen Gesamtplanung. Insbesondere stellt sie die Unterstützung der Geschäftsprozesse- & -ziele durch den Einsatz von IT-Systemen und -Services sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen & Risiken sicher.
- ② Die **Beschaffung** des Leistungserbringers umfasst Alle zum Management der Lieferantbeziehungen erforderlichen Aufgaben. Typischerweise werden IT-Leistungen, wie beispielsweise Softwarelösungen zum Teil externen Anbietern bezogen. Die eingekauften Ressourcen fließen in den Leistungserstellungsprozess des Leistungserbringers ein und werden zu absatzfähigen IT-Services transformiert.
- ③ Die **Produktion** beinhaltet alle Aufgaben des Managements der IT-Servicerstellung. Im Fokus stehen die effiziente Planung, Entwicklung, & Produktion von IT-Services.
- ④ Der Bereich **Vertrieb & Kommunikation** befasst sich mit den Aufgaben zum Management der Kundenbeziehungen hinsichtlich der angebotenen IT-Dienstleistungen. Hauptaufgabe ist es, die Bedürfnisse des Kunden in interne Anforderungen an die IT-Leistungserstellung zu übersetzen und kundengerechte, geschäftswirksame IT-Services zu gestalten.



KOMPLEXITÄTSBEHERRSCHUNG IST
ERFORDERLICH, da die Struktur der
Organisation ein komplexes dynamisches
Netzwerk ist.

H4

