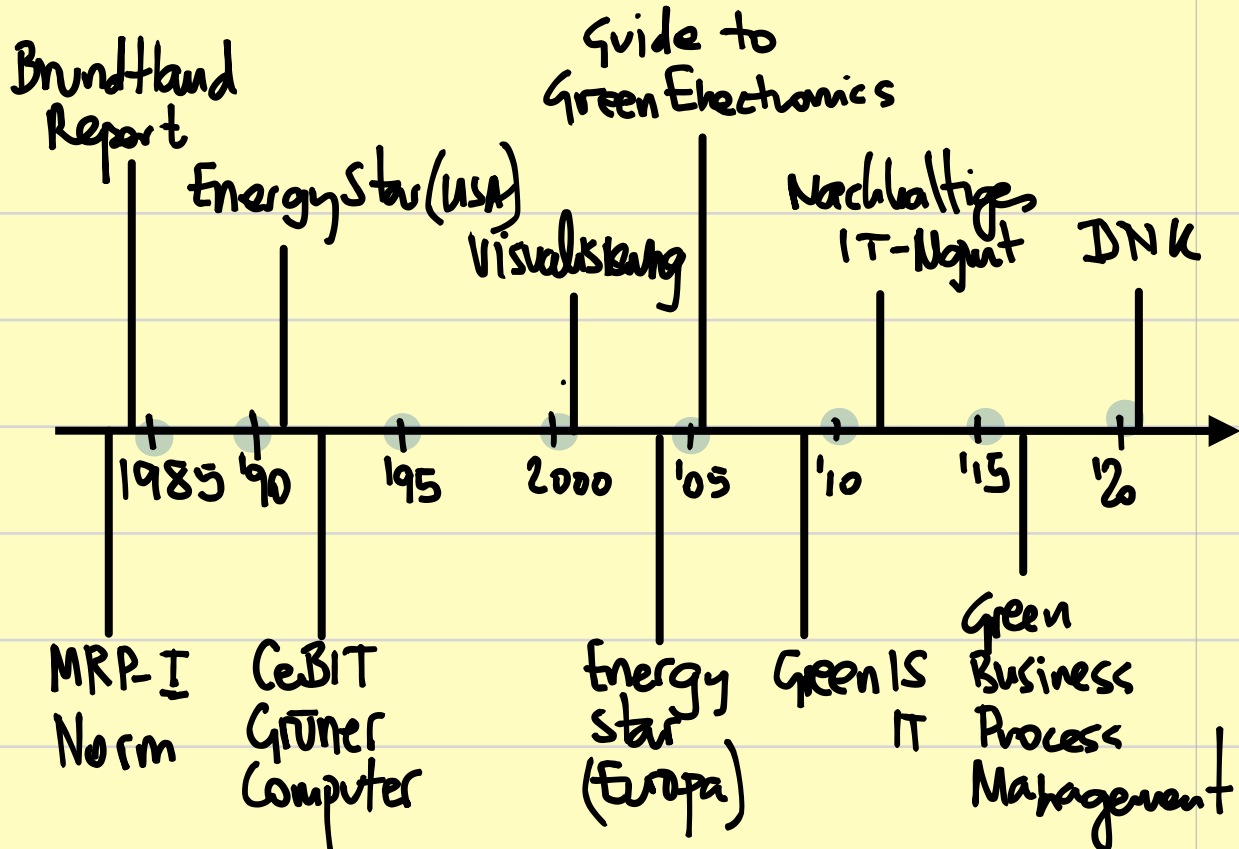


## HISTORISCHE ENTWICKLUNG ZUR NACHHALTIGKEIT IM IT-MANAGEMENT

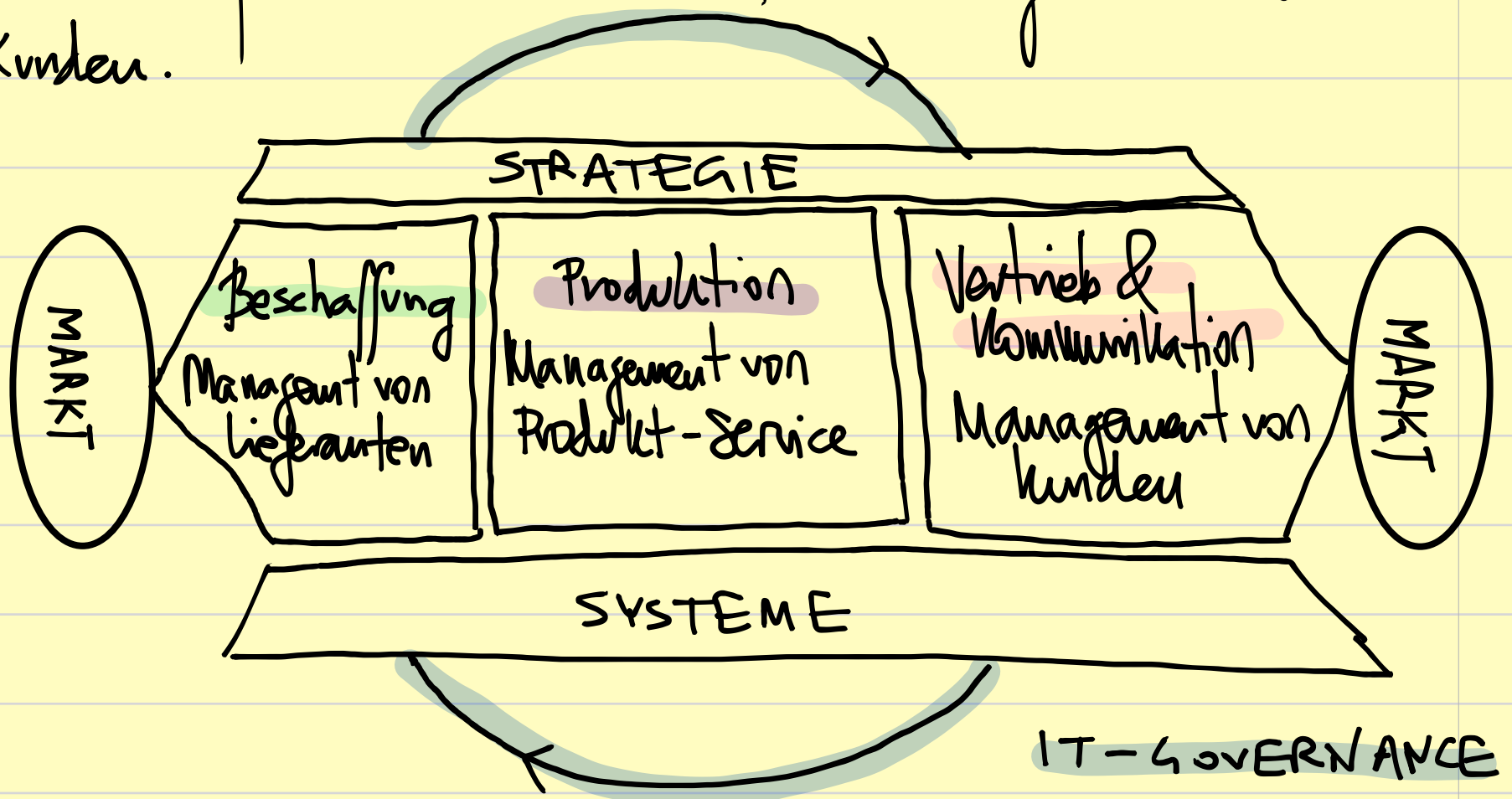


## MODELL DES INTEGRIERTEN INFORMATIONSMANAGEMENTS

- Grundsätzlich umfasst das Informationsmanagement alle Führungsaufgaben, die sich mit Informations- und Kommunikationssystemen im Unternehmen im Allgemeinen und in IT-Organisationen im Besonderen 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 Fachbereich (i.e. Beschaffung) verändert & weiterentwickelt.
- Anstelle einer traditionell projekt- und aufgabenbezogenen Zusammenarbeit findet man seit einigen Jahren vermehrt eine marktorientierte

## Kunden-Lieferanten-Beziehung.

- Auf Basis dessen ist es möglich, etablierte Referenzmodelle für das Supply Chain Management auf das Informationsmanagement zu übertragen.
- Das Modell des integrierten Informationsmanagements (IIM) folgt dieser Idee und stellt die zentralen Managementprozesse eines IT-Dienstleisters auf Basis eines Source-Make-Deliver Ansatzes dar, die zur Herstellung und Nutzung von IT-Services erforderlich sind.
- Es betrachtet somit den gesamten Wertschöpfungsprozeß, einschließlich der Schnittstellen zu Lieferanten & Kunden.



- Die **IT-Governance** als Querschnittsprozess regelt

die übergeordneten Führungsaufgaben, Organisationsstrukturen und Prozesse im Sinne einer strategischen Gesamtplanung. Insbesondere stellt die IT-Governance die Unterstützung der Geschäftsprozesse und -ziele durch den Einsatz von IT-Systemen und -Services sowie den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen & Risiken sicher.

- Die Beschaffung des Leistungserbringers umfasst alle zum Management der Lieferantenbeziehungen erforderlichen Aufgaben. Typischerweise werden IT-Leistungen, wie beispielsweise Softwarelösungen zum Teil externen Anbietern bezogen. Die eingekauften Ressourcen fließen in den Leistungserstellungs- bzw. Produktionsprozess des Leistungserbringers ein und werden zu absatzfähigen IT-Services transformiert.
- Die Produktion beinhaltet alle Aufgaben des Managements der IT-Serviceerstellung. Im Fokus stehen dabei die effiziente Planung, Entwicklung & Produktion von IT-Services.
- Der Bereich Vertrieb und 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 kunden gerechte, Geschäftswutzen stiftende  
IT-Services zu gestalten.