Inhalt

TEIL 1
EINFÜHRUNG IN IT-ANALYSEN
1

1.1 — GRUNDLAGEN UND METHODEN FÜR DATA-DRIVEN DECISIONS 12–15
Daten erfassen, analysieren und vergleichen

1.2 — TREIBER FÜR DEN STRUKTURIERTEN LEISTUNGSVERGLEICH 16–25
IT-Organisationen systematisch vermessen

1.3 — DIE NORMIERUNG 26–35
Wie Daten vergleichbar gemacht werden

1.4 — DIE VERGLEICHSGRUPPE 36–45
Zwischen Statistik und Interessen

1.5 — ERFOLGSFAKTOREN FÜR BENCHMARK-PROJEKTE 46–55
Die Mitwirkung macht den Unterschied

Inhalt

1.6 — AUFWAND UND KOSTEN VON DATENANALYSEN 56–65
Eine Frage der Erfahrung

1.7 — ERGEBNISTYPEN VON IT-BENCHMARKS 66–72
Die Standortbestimmung

1.8 — IT-BENCHMARKING UND IT-CONTROLLING 73–82
Zentrale Disziplinen abstimmen und integrieren

1.9 — IT-BERATUNG, ETHIK UND VERTRAUEN 83–92
Der moralische Kompass für Datenanalysen

1.10 — DATA ANALYTICS IN MODERNEN IT-BENCHMARK-ANALYSEN 93–101
Das data-driven Dreamteam

1.11 — SCHNELLER BESSER ENTSCHEIDEN 102–108
Warum IT-Organisationen ihre Daten analysieren müssen

1.12 — DER MENSCHLICHE FAKTOR 109–124
Die Magie der modernen Datenanalyse

TEIL 2
USE CASES VON IT-ANALYSEN
2

2.1 — DATA-DRIVEN DECISIONS ANWENDEN 126–131
Datenanalysen, KPIs und Benchmarks mit System

2.2 — IT-KENNZAHLENSYSTEME 132–156
Wie man die richtigen Fragen an die IT stellt

2.3 — KPIS UND ITIL 157–173
Datengetriebene Analysen mit Struktur

2.4 — AUSWEGE AUS DER KOMPLEXITÄT 174–183
Die wertorientierte IT-Steuerung

2.5 — DER WERTBEITRAG DER CLOUD-TRANSFORMATION 184–193
Benchmarking bei Google Cloud

2.6 — STAKEHOLDER RICHTIG BEFRAGEN 194–205
Von der Zufriedenheit zur Customer Experience

Inhalt

2.7 — APPLIKATIONEN AUF DEM PRÜFSTAND 206–224
Enterprise-Software: Eine Blackbox mit großem Potenzial

2.8 — DEVOPS-ORGANISATIONEN 225–239
Vergleichen und gezielt optimieren

2.9 — KENNZAHLEN FÜR CHANGE-SZENARIEN 240–246
Strategisch fundiert entscheiden

TEIL 3
DATA-DRIVEN IT-SOURCING 3

3.1 — MESSEN, STEUERN, REGELN 248–253
Vielfalt und Verbindlichkeit im Sourcing-Lifecycle

3.2 — DATA-DRIVEN IT-SOURCING 254–262
Besser und sicherer mit Daten entscheiden

3.3 — DAS SOURCING READINESS ASSESSMENT 263–271
IT-Leistungen besser auslagern

3.4 — OUTSOURCING-VERTRÄGE 272–283
Outsourcing-Verträge und ihre Besonderheiten

3.5 — BENCHMARK-KLAUSELN 284–291
Klarheit schaffen, Diskussionen vermeiden

3.6 — PROVIDER-MANAGEMENT 292–300
Neue Ansätze zur Stärkung der Sourcing-Partnerschaft

3.7 — ABSEITS DER ZAHLEN 301–305
Ziele, Erwartungen und Beziehungen im IT-Sourcing

3.8 — LIEFERANTEN MANAGEN 306–315
Unterschätzte Risiken im IT-Service-Umfeld

3.9 — SOURCING-ABKOMMEN BEENDEN 316–324
Warum konsistentes Exit-Management wichtig ist

3.10 — MEDIATION IM IT-SOURCING 325–332
Vermittlung und Verständnis für stabile Partnerschaften

Inhalt

3.11 — NEUE CHANCEN, NEUE METRIKEN 333–338
GenAI als Gamechanger im IT-Outsourcing

ANHANG A

ÜBER DIE AUTORINNEN UND AUTOREN 340–346

ANMERKUNGEN UND FRAGEN 347

IMPRESSUM 348