Lionel Pilorget

MIIP: Modell zur Implementierung der IT-Prozesse

Lionel Pilorget

MIIP: Modell zur Implementierung der IT-Prozesse

Mit 60 Abbildungen

PRAXIS

**VIEWEG+
TEUBNER**

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.

Das in diesem Werk enthaltene Programm-Material ist mit keiner Verpflichtung oder Garantie irgendeiner Art verbunden. Der Autor übernimmt infolgedessen keine Verantwortung und wird keine daraus folgende oder sonstige Haftung übernehmen, die auf irgendeine Art aus der Benutzung dieses Programm-Materials oder Teilen davon entsteht.

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Auslieferung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen: Dieses Buch ist auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

1. Auflage 2010

Alle Rechte vorbehalten

© Vieweg+Teubner Verlag | Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2010

Lektorat: Christel Roß | Walburga Himmel

Vieweg+Teubner Verlag ist eine Marke von Springer Fachmedien.

Springer Fachmedien ist Teil der Fachverlagsgruppe Springer Science+Business Media.

www.viewegteubner.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: KünkelLopka Medienentwicklung, Heidelberg

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier.

Printed in Germany

ISBN 978-3-8348-1308-4

Vorwort

Es gibt schätzungsweise 6'500 verschiedene Sprachen in dieser Welt. Bekanntlich entstanden die Sprachen aus dem alten Testament, nachdem die Menschen beim Turmbau zu Babel probiert haben, Gott gleichzukommen. Ziel des Modells zur Implementierung der IT-Prozesse (als MIIP bezeichnet) ist sicher nicht zu erforschen, woher die verschiedenen Sprachen entstanden sind. Dennoch geht es darum, eine „gemeinsame Sprache“ zu sprechen. Entscheidend sind nicht die Wörter, sondern vielmehr der Sinn der Überlegungen dahinter. Damit werden Prinzipien konzipiert, die dazu beitragen, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen. Dieser Punkt ist von besonderer Bedeutung für Organisationen, damit die verschiedenen Akteure in den wechselhaften Situationen kohärent und effizient agieren können. MIIP soll dazu beitragen, bei den IT-Organisationen ein konsistentes Verständnis über die IT-Prozesse zu erreichen.

Nachdem gewisse Definitionen festgelegt sind, wird man schnell mit der Komplexität der IT-Prozesse konfrontiert. Woher kommt diese Komplexität und vor allem wie kann man diese unterbinden? Das Problem liegt sowohl in der Tatsache, dass ein Mensch in der Gegenwart nur ein Teil des Systems wahrnehmen kann, als auch in der notwendigen Zeit, um Begriffe und Theorien anhand praxisnaher Erfahrungen zu integrieren, oder besser gesagt zu „verdauen“. MIIP bietet an dieser Stelle einen Rahmen, der auf systematischen Analysen basiert. Eigentlich ist MIIP ursprünglich „bottom-up“ entstanden und wurde erst am Schluss „top-down“ formatiert. Damit wurde die Komplexität ersichtlich, vor allem aufgrund der zahlreichen Abhängigkeiten zwischen den Themengebieten. Die Komplexität wird dann durch Visualisierung und klare Informationsstrukturen eingeschränkt und quasi „systematisiert“.

Es gibt sicher noch einen ganz komplexen Faktor in diesem Zusammenhang, und zwar der Faktor „Mensch“. Die besten Theorien helfen nicht, wenn der Mensch nicht mitmachen möchte. Die Motivation und das eigene Interesse bleiben die Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche Implementierung der IT-Prozesse. Und gerade wenn die Situation angespannt ist, gibt es meistens viel Potential. Ich hatte das Glück, diese Erfahrung innerhalb einer IT-Organisation sammeln zu dürfen. Durch zahlreiche Workshops und zum Teil mühselige Iterationen, nach dem Motto ein Schritt nach vorne und zwei Schritte zurück, ist es uns gelungen, die Prozesslandkarte aufzusetzen. Ich bin an dieser Stelle den Kollegen und unserem Chef

sehr dankbar. Das Abenteuer war aber nicht zu Ende. Die Entstehung dieses Buches stellte noch eine weitere intellektuelle Herausforderung dar, um die Abstraktionsebene über die Definition der IT-Prozesse und deren Zusammenhänge zu realisieren. Beinahe hätte mir die Energie gefehlt. Zum Glück bekam ich Verstärkung von meiner Schwiegermutter und von Bekannten, so dass das Werk zu Ende geführt werden konnte.

Ich wünsche allen, sei es bei der Entdeckungsreise oder bei dem Umsetzungslebensweg, viel Spaß. Positive Energie aber auch Frustrationen gehören zur Übung und geben die Möglichkeit, viel über sich selbst zu lernen.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Präsentation der IT-Prozesslandkarte	7
2.1	MIIP IT-Prozesslandkarte	8
2.2	Definition Prozessabhängigkeit	12
2.3	IT Governance-Prinzipien	14
2.4	Roadmap für ein MIIP-Projekt	16
3	Prozessabhängigkeiten	21
3.1	Gesamtüberblick	23
3.2	Auf die strategische Ebene (Zeithorizont > 1 Jahr)	24
3.3	Auf die taktische Ebene (1 Jahr > Zeithorizont > 1 Monat)	25
3.4	Auf die operative Ebene (Zeithorizont < 1 Monat)	27
4	IT Governance und Prozessrollen	29
4.1	MIIP-Rollenbeschreibung „Oberstes Management“	34
4.2	MIIP-Rollenbeschreibung „ Mittleres Management“	40
4.3	MIIP-Rollenbeschreibung „ Mitarbeiter“	43
4.4	Prozessrollenübersicht	46
5	Funktionsgruppe „strategische Entscheidungsprozesse“	51
5.1	P01 – IT-Strategie-Prozess	51
5.1.1	Hauptaktivitäten „P01 – IT-Strategie“	51
5.1.2	Rollen „P01 – IT-Strategie“	53
5.1.3	Prozessbeschreibung „P01 – IT-Strategie“	54
5.2	P02 - HR Management-Prozess	55
5.2.1	Hauptaktivitäten „P02 – HR Management“	56
5.2.2	Rollen „ P02– HR Management “	57
5.2.3	Prozessbeschreibung „P02 – HR Management “	58
5.3	P03 – IT-Standards & Architektur-Prozess	59
5.3.1	Hauptaktivitäten „P03 – IT-Standards & Architektur“	60
5.3.2	Rollen „P03 – IT-Standards & Architektur“	61
5.3.3	Prozessbeschreibung „P03 – IT-Standards & Architektur“	62

5.4	P04 - IT Financial Management-Prozess	63
5.4.1	Hauptaktivitäten „P04- IT Financial Management“	63
5.4.2	Rollen “P04 – IT Financial Management”	64
5.4.3	Prozessbeschreibung „P04 – IT Financial Management“	65
5.5	P05 – IT-Qualitätsmanagement-Prozess.....	67
5.5.1	Hauptaktivitäten „P05 – IT Qualitätsmanagement“	67
5.5.2	Rollen „P05 – IT-Qualitätsmanagement“	69
5.5.3	Prozessbeschreibung „P05 – IT-Qualitätsmanagement“	70
5.6	Prozessabhängigkeiten „Strategische Entscheidungsprozesse“	71
5.6.1	Prozessabhängigkeit „P01 – IT-Strategie“	72
5.6.2	Prozessabhängigkeit „P02 – HR Management“	73
5.6.3	Prozessabhängigkeit „P03 – IT Standards & Architektur“	73
5.6.4	Prozessabhängigkeit „P04 – IT Financial Management“	73
5.6.5	Prozessabhängigkeit „P05 – IT-Qualitätsmanagement“	74
6	Funktionsgruppe „Planung & Controlling“	77
6.1	P06 – IT-Projekt Portfolio Management-Prozess.....	77
6.1.1	Hauptaktivitäten „P06 – IT Projekt Portfolio Management“	81
6.1.2	Rollen „P06 – IT-Projekt Portfolio Management“	82
6.1.3	Prozessbeschreibung „P06 – IT Projekt Portfolio Management“	83
6.2	P07 - Capacity / Availability Management-Prozess.....	84
6.2.1	Hauptaktivitäten „P07 – Capacity / Availability Management“	84
6.2.2	Rollen “P07 – Capacity / Availability Management”	85
6.2.3	Prozessbeschreibungen „P07 – Capacity / Availability“	87
6.3	P08 - Continuity Management-Prozess	88
6.3.1	Hauptaktivitäten P08 – Continuity Management	90
6.3.2	Rollen „P08 – Continuity Management“	93
6.3.3	Prozessbeschreibung „P08 – Continuity Management“	94
6.4	Prozessabhängigkeiten „Planung & Controlling“	95
6.4.1	Prozessabhängigkeit „P06 – Portfolio Management“	95
6.4.3	Prozessabhängigkeit „P07 – Availability / Capacity Management“ ...	97
6.4.3	Prozessabhängigkeit „P08 – Continuity Management“	98

7 Funktionsgruppe „Account Management“	99
7.1 P09 - Service Management-Prozess	100
7.1.1 Hauptaktivitäten „P09 – Service Management“	105
7.1.2 Rollen „P09 – Service Management“	106
7.1.3 Prozessbeschreibung „P09 – Service Management“	107
7.2 P10 – Anforderungsmanagement-Prozess.....	108
7.2.1 Hauptaktivitäten „P10 – Anforderungsmanagement“	108
7.2.2 Rollen „P10 – Anforderungsmanagement“	109
7.2.3 Prozessbeschreibung „P10 – Anforderungsmanagement“	111
7.3 Prozessabhängigkeiten „Account Management“	112
7.3.1 Prozessabhängigkeit „P09 – Service Management“	113
7.3.2 Prozessabhängigkeit „P10 – Anforderungsmanagement“	114
8 Funktionsgruppe „Implementierung“	115
8.1 P11 - IT Projektmanagement-Prozess.....	115
8.1.1 Hauptaktivitäten „P11 – IT Projektmanagement“	122
8.1.2 Rollen „ P11 – IT Projektmanagement “	123
8.1.3 Prozessbeschreibung „P11 – IT Projektmanagement“	124
8.2 P12 - Release Management-Prozess.....	125
8.2.1 Hauptaktivitäten „P12 – Release Management“	125
8.2.2 Rollen „ P12 – Release Management “	128
8.2.3 Prozessbeschreibung „P12 – Release Management“	129
8.3 P13 – Applikationsentwicklung-Prozess.....	130
8.3.1 Hauptaktivitäten „P13 – Applikationsentwicklung“	130
8.3.2 Rollen „P13 – Applikationsentwicklung“	131
8.3.3 Prozessbeschreibung „P13 – Applikationsentwicklung“	132
8.4 Prozessabhängigkeiten „Implementierung“	133
8.4.1 Prozessabhängigkeit „P11 – Projektmanagement“	134
8.4.2 Prozessabhängigkeit „P12 – Release Management“	136
8.4.3 Prozessabhängigkeit „P13 – Applikationsentwicklung“	137
9 Funktionsgruppe „IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement“	139
9.1 P14 – IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement-Prozess	139

9.1.1	Hauptaktivitäten „P14 – IT-Betrieb & Konfiguration“	140
9.1.2	Rollen „ P14 – IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement“	141
9.1.3	Prozessbeschreibung „P14 – IT-Betrieb & Konfiguration“	144
9.2	Prozessabhängigkeiten „IT-Betrieb & Konfiguration“	145
10	Funktionsgruppe „Supplier Management“	151
10.1	P15 – IT-Supplier Management-Prozess	151
10.1.1	Hauptaktivitäten „P15 – IT-Supplier Management“	151
10.1.2	Rollen „ P15 – IT Supplier Management “	152
10.1.3	Prozessbeschreibung „P15 – IT-Supplier Management“	154
10.2	Prozessabhängigkeiten „Supplier Management“	155
11	Funktionsgruppe „IT Support“	157
11.1	P16 - Incident Management-Prozess.....	157
11.1.2	Hauptaktivitäten „P16 – Incident Management“	160
11.1.2	Rollen „P16 – Incident Management“	161
11.1.3	Prozessbeschreibung „P16 – Incident Management“	163
11.2	P17 - Problem Management-Prozess	164
11.2.1	Hauptaktivitäten „P17 – Problem Management“	164
11.2.2	Rollen „P17 – Problem Management“	167
11.2.3	Prozessbeschreibung „P17 – Problem Management“	168
11.3	Prozessabhängigkeiten „IT Support“	169
11.3.1	Prozessabhängigkeit „P16 – Incident Management“	169
11.3.2	Prozessabhängigkeit „P17 – Problem Management“	170
12	Einführung der IT-Prozesse	173
12.1	Wie sieht eine Einführung aus?	174
12.2	Entwicklung der IT-Organisation	177
12.3	Eine Frage des Tooleinsatzes	179
12.4	Wie sieht es mit Outsourcing aus?	184
13	Prozess-Kennzahlen und Reporting	187
13.1	Definition und Wahl der Prozess-Kennzahlen.....	187
13.1.1	Mögliche Prozess-Kennzahlen	187
13.1.2	BSC-Modell (Balanced Score Card) für IT-Prozesse.....	196
13.1.3	IT-Performanz messen anhand IT und Business-Kennzahlen.....	204

13.2 Abläufe im Berichtswesen.....	205
13.2.1 Weitere Definitionen	205
13.2.2 Ablauf im allgemeinen Berichtswesen.....	207
13.3 Reporting für IT-Organisation.....	209
13.3.1 IT-Jahresbericht	210
13.3.2 IT-Quartalsbericht.....	211
13.3.3 IT-Monatsbericht.....	213
13.3.4 IT-Eskalation / Information (täglich).....	214
14 Evaluation des Reifegrads (COBIT).....	215
14.1 COBIT Framework.....	215
14.1.1 PO: planen und organisieren.....	216
14.1.2 AI: beschaffen und einführen.....	217
14.1.3 DS: ausliefern und unterstützen	217
14.1.4 M: überwachen.....	219
14.1.5 CobiT-Kernprüfpunkte	219
14.2 Maturity Model	221
14.3 Bewertung des Reifegrades der IT Prozesse.....	223
15 Schlussfolgerung.....	233
A Abkürzungen.....	235
B Glossar.....	237
C Literatur	245
D IT-Management-Standards	249
E ITIL	253
F CobIT	257
G MIIP-Vorlagen	269

Abbildungsverzeichnis

Bild 1: Bedeutung und Rolle der IT-Organisation	7
Bild 2: MIIP IT-Prozesslandkarte	9
Bild 3: Definition der Prozessabhängigkeit	12
Bild 4: Schnittstellen Fachbereiche – IT-Organisation in einem Unternehmen	15
Bild 5: Erste Schritte zum MIIP-Projekt.....	16
Bild 6: Überblick über die MIIP-Prozessabhängigkeiten	23
Bild 7: MIIP-Prozessabhängigkeiten auf strategischer Ebene	25
Bild 8: MIIP-Prozessabhängigkeiten auf taktischer Ebene	26
Bild 9: MIIP-Prozessabhängigkeiten auf operativer Ebene	27
Bild 10: Allgemeines Organisationsmodell	29
Bild 11: Allgemeines IT-Organisationsmodell	30
Bild 12: MIIP-Prozessrollen Business	32
Bild 13: MIIP-Prozessrollen-IT	33
Bild 14: Business & IT-Prozessrollen	46
Bild 15: MIIP IT-Hauptrollen.....	49
Bild 16: Prozessbeschreibung „P01 - IT-Strategie“	54
Bild 17: Prozessbeschreibung „P02 - HR Management“	58
Bild 18: IT-Architektur-Darstellung.....	59
Bild 19: Prozessbeschreibung „P03 - IT-Standards & Architektur“	62
Bild 20: IT Financial Management als „Drehscheibe“	63
Bild 21: Prozessbeschreibung „P04 - IT Financial Management“	66
Bild 22: Prozessbeschreibung „P05 - IT-Qualitätsmanagement“	70
Bild 23: MIIP-Prozessabhängigkeiten „Strategische Entscheidungsprozesse“	71
Bild 24: MIIP-Portfolio-Prozess-Darstellung	78
Bild 25: IT-Projekt-Portfolio-Matrix.....	79
Bild 26: Prozessbeschreibung „P06 – IT-Projekt Portfolio Management“	83
Bild 27: Prozessbeschreibung „P07 – Capacity / Availability Management“	87
Bild 28: Ziel des Continuity Management-Prozesses	89
Bild 29: Prozessbeschreibung „P08 - Continuity Management“	94

Bild 30: MIIP-Prozessabhängigkeiten „Planung & Controlling“	95
Bild 31: Prozessbeschreibung „P09 - Service Management“	107
Bild 32: Prozessbeschreibung „P10 - Anforderungsmanagement“	111
Bild 33: MIIP-Prozessabhängigkeiten „Account Management“	112
Bild 34: Projektablauf	116
Bild 35: Generische Projektorganisation.....	117
Bild 36: Generische Projektphasen	118
Bild 37: Prozessbeschreibung „P11 – IT Projektmanagement“	124
Bild 38: Release-Ablauf	126
Bild 39: Testarten	127
Bild 40: Prozessbeschreibung „P12 - Release Management“	129
Bild 41: Prozessbeschreibung „P13 – Applikationsentwicklung“	132
Bild 42: MIIP-Prozessabhängigkeiten „Implementierung“	133
Bild 43: Projektmanagement-Abhängigkeiten.....	135
Bild 44: Prozessbeschreibung „P14 – IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement“	144
Bild 45: MIIP-Prozessabhängigkeiten „IT-Betrieb & Konfiguration“	145
Bild 46: Prozessbeschreibung „P15 – IT-Supplier Management“	154
Bild 47: MIIP-Prozessabhängigkeiten „Supplier Management“	155
Bild 48: Prozessbeschreibung „P16 - Incident Management“	163
Bild 49: Ablauf Problem Management (Quelle = ABB Industrie)	165
Bild 50: Prozessbeschreibung „P17 - Problem Management“	168
Bild 51: MIIP-Prozessabhängigkeiten „IT Support“	169
Bild 52: Vorgehensweise bei der Einführung der IT-Prozesse	175
Bild 53: Möglicher Plan zur Einführung der IT-Prozesse	176
Bild 54: Motivationsfaktoren.....	177
Bild 55: Persönliche Fragen bei Veränderung	178
Bild 56: BSC-Modell für IT-Organisation.....	197
Bild 57: Berichtswesen Modellierung	208
Bild 58: Beispiel Berichtswesen anhand Aufwanderfassung	209
Bild 59: Stufe des Prozessreifegrades.....	223
Bild 60: Bewertung des Prozessreifegrades	232

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Ausprägung der IT-Prozesse je nach Geschäft.....	18
Tabelle 2: Nutzenpotential eines MIIP-Projektes.....	20
Tabelle 3: MIIP-Prozessabhängigkeiten.....	22
Tabelle 4: MIIP Prozessrollen „Oberstes Management“.....	39
Tabelle 5: MIIP-Prozessrollen „Mittleres Management“.....	42
Tabelle 6: MIIP-Prozessrollen „Mitarbeiter“.....	45
Tabelle 7: Hauptaktivitäten „P01 - IT-Strategie“.....	52
Tabelle 8: Prozessrollen „P01 – IT-Strategie“.....	53
Tabelle 9: Hauptaktivitäten „P02 - HR Management“.....	56
Tabelle 10: Prozessrollen „P02 – HR Management“.....	57
Tabelle 11: Hauptaktivitäten „P03 – IT-Standards & Architektur“.....	60
Tabelle 12: Prozessrollen „P03 - IT-Standards & Architektur“.....	61
Tabelle 13: Hauptaktivitäten „P04 – IT Financial Management“.....	63
Tabelle 14: Prozessrollen „P04 – IT Financial Management“.....	64
Tabelle 15: Hauptaktivitäten „P05 – IT-Qualitätsmanagement“.....	67
Tabelle 16: Prozessrollen „P05 – IT -Qualitätsmanagement“.....	69
Tabelle 17: MIIP-Beispiel kritischer Erfolgsfaktoren für IT-Projekte.....	80
Tabelle 18: Hauptaktivitäten „P06 – IT Projekt Portfolio Management“.....	81
Tabelle 19: Prozessrollen „P06 – IT-Projekt Portfolio Management“.....	82
Tabelle 20: Hauptaktivitäten „P07 – Capacity / Availability Management“.....	84
Tabelle 21: Prozessrollen „P07 – Capacity / Availability Management“.....	85
Tabelle 22: Hauptaktivitäten „P08 – Continuity Management“.....	90
Tabelle 23: Prozessrollen „P08 – Continuity Management“.....	93
Tabelle 24: Definition der Service-Zeiten.....	101
Tabelle 25: Reaktionszeiten.....	102
Tabelle 26: SLO-Definitionsmerkmale.....	103
Tabelle 27: Beispiele SLOs.....	103
Tabelle 28: Hauptaktivitäten „P09 – Service Management“.....	105
Tabelle 29: Prozessrollen „P09 – Service Management“.....	106

Tabelle 30: Hauptaktivitäten „P10 – Anforderungsmanagement“	108
Tabelle 31: Prozessrollen „P10 – Anforderungsmanagement“	109
Tabelle 32: Hauptaktivitäten „P11 – IT Projektmanagement“	122
Tabelle 33: Prozessrollen „P11 – IT Projektmanagement“	123
Tabelle 34: Hauptaktivitäten „P12 – Release Management“	125
Tabelle 35: Prozessrollen „P12 – Release Management“	128
Tabelle 36: Hauptaktivitäten „P13 – Applikationsentwicklung“	130
Tabelle 37: Prozessrollen „P13 – Applikationsentwicklung“	131
Tabelle 38: Vergleich Release Management-Prozess mit Projektmanagement-Prozess	136
Tabelle 39: Hauptaktivitäten „P14 – IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement“ .	140
Tabelle 40: Prozessrollen „P14 – IT-Betrieb & Konfigurationsmanagement“	141
Tabelle 41: Trennung Service Manager / System Owner	142
Tabelle 42: Hauptaktivitäten „P15 – IT-Supplier Management“	151
Tabelle 43: Prozessrollen „P15 – IT Supplier Management“	152
Tabelle 44: Hauptaktivitäten „P16 – Incident Management“	160
Tabelle 45: Prozessrollen „P16 - Incident Management“	161
Tabelle 46: Hauptaktivitäten „P17 – Problem Management“	164
Tabelle 47: Prozessrollen „P17 – Problem Management“	167
Tabelle 48: Auswahlkriterien eines EDV-Tools für IT-Prozesse	180
Tabelle 49: Prozesskennzahlen im IT-Jahresbericht.....	210
Tabelle 50: Prozesskennzahlen im IT-Quartalsbericht	212
Tabelle 51: Prozesskennzahlen im IT-Monatsbericht	213
Tabelle 52: „PO“ CobiT und MIIP-Prozesse	216
Tabelle 53: „AI“ CobiT und MIIP-Prozesse	217
Tabelle 54: „DS“ CobiT und MIIP-Prozesse.....	218
Tabelle 55: „M“ CobiT und MIIP-Prozesse	219
Tabelle 56: CobiT „light“ und MIIP-Prozesse.....	219
Tabelle 57: MIIP-Prozessreife-Modell.....	226
Tabelle 58: Ergebnisse eines Prozessaudits als Beispiel	227
Tabelle 59: Kritikalitätskarte der IT-Prozesse	230