
Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft – Eine Einführung	13
1.1 Wozu dieses Buch dient	13
1.2 Entwicklungslinien	15
1.3 IT in der Sozialwirtschaft heute	19
1.3.1 Verbreitung und Nutzung	19
1.3.2 Probleme und Herausforderungen	23
1.3.3 Wertschöpfungsbeitrag der IT	25
1.4 Sozialinformatik als Fachdisziplin	28
1.4.1 Definition und Gegenstandsbereich	28
1.4.2 Forschung	31
1.4.3 Lehre	33
2 Entscheiderwissen: IT-Systeme und -Architekturen	37
2.1 Computer-Architekturen	37
2.1.1 Desktop- und Notebook-PC	38
2.1.2 Thin Client und Netbook	38
2.1.3 Server	39
2.2 Netzwerk-Architekturen	40
2.2.1 Lokales Netzwerk	41
2.2.1.1 Client-Server-Architektur	41
2.2.1.2 Terminal-Server-Architektur und Desktop- Virtualisierung	43
2.2.2 Weitverkehrsnetze und Internet	45
2.2.3 Trends und Entwicklungen	46
2.3 Software Entwicklungs- und Lizenzkonzepte	47
2.3.1 Proprietäre Software	47
2.3.2 Open Source Software	48
2.4 Betriebssysteme	49
2.4.1 Microsoft Windows	51
2.4.2 Linux und andere Betriebssysteme	51
2.5 Anwendersoftware und Datenbanken	54
2.5.1 Typen von Anwendersoftware	54
2.5.2 Basis-Architekturen von Anwendersoftware	55
2.5.3 Zusammenarbeit von Anwendersoftware und Datenbanken	57
2.5.4 Datenbanktypen	57
2.5.5 Gesamt-Architekturkonzepte	59
2.6 Konzepte der Software-Integration	63
2.6.1 Point-to-point-Konzept	65
2.6.2 ERP-Systeme	66
2.6.3 Serviceorientierte Architekturen	68

2.6.4	Portalintegration	71
2.6.5	Business Intelligence	72
2.6.6	Künftige Anforderungen	73
3	IT-Management in sozialen Organisationen	75
3.1	Entwicklungsstufen	76
3.2	Begriffe und Konzepte	78
3.3	Unternehmens- und IT-Strategien	80
3.4	IT-Strategie-Entwicklung	82
3.4.1	Diagnose der Ist-Situation	84
3.4.2	Zieloptionen und Ziele	88
3.4.3	Realisierungsplanung	91
3.4.4	Steuerung und Kontrolle	92
3.5	IT-Organisation	92
3.5.1	Verankerung des IT-Bereichs in der Organisationsstruktur	93
3.5.2	IT-Leitung	96
3.5.3	Personalbedarf	98
3.5.4	Binnenorganisation des IT-Bereichs	99
3.5.5	Aufgaben des IT-Managements	100
3.6	IT-Outsourcing	101
3.6.1	Formen des IT-Outsourcings	102
3.6.1.1	Business Process Outsourcing (BPO)	103
3.6.1.2	IT-Outsourcing – Cloud Computing	103
3.6.1.3	Application Service Providing (ASP) – Software as a Service (SaaS)	103
3.6.1.4	Managed Services	104
3.6.1.5	Desktop Services	104
3.6.1.6	Help Desk Services	105
3.6.1.7	Application Management	105
3.6.1.8	IT-Facility Management – (Server-)Hosting – (Server-)Housing	105
3.6.2	Chancen und Grenzen	106
3.7	IT-Controlling	107
3.7.1	Controlling als Steuerungsinstrument	107
3.7.2	Konzepte des IT-Controllings	108
3.7.3	Kennzahlen des IT-Controllings	109
3.7.4	Organisatorische Verankerung	111
3.8	Nachhaltigkeit und Ökologie	112
4	IT-Projektmanagement	115
4.1	Projektmanagement als Methode	116
4.2	Projektskizze und Projektauftrag	118
4.3	Projektinitiierung	121

4.3.1	Projektleitung	122
4.3.2	Projektteam	123
4.3.3	Externe Beratung	124
4.3.4	Projektsteuerung	125
4.3.5	Projektstart	125
4.4	Projektplanung	126
4.4.1	Zieldefinition	126
4.4.2	Aufgaben- und Ressourcenplanung	127
4.4.3	Kostenplanung	130
4.4.4	Projektkommunikation	131
4.4.5	Projektplan-Verabschiedung	132
4.5	Projektcontrolling	132
4.6	Projektabschluss und Projektevaluation	133
5	Geschäftsprozessmanagement	137
5.1	Geschäftsprozesse	139
5.1.1	Arten von Geschäftsprozessen	140
5.1.2	Geschäftsprozesse und Informationstechnologie	142
5.2	Das Management von Geschäftsprozessen	143
5.2.1	Ziele des Geschäftsprozessmanagements	144
5.2.2	Sichtung und Selektion von Geschäftsprozessen	146
5.2.3	Methoden der Prozessmodellierung	149
5.2.4	Medien und IT-Werkzeuge zur Geschäftsprozess-Modellierung ..	157
5.2.5	Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen	158
5.3	Erfolgsfaktoren für das Geschäftsprozessmanagement	163
5.4	Grenzen des Geschäftsprozessmanagements	164
6	IT-Systeme auswählen	167
6.1	Dimensionen der Auswahl von IT-Systemen	167
6.2	Gestaltung und Ablauf des Auswahlprozesses	169
6.3	Systemanalyse und -bewertung	171
6.4	Erste Marktorientierung	171
6.5	Erstellung des Pflichtenheftes	172
6.5.1	Aufbau des Pflichtenheftes	173
6.5.2	Anforderungen an IT-Systeme definieren	175
6.5.2.1	Organisation der Anforderungsdefinition	176
6.5.2.2	Aufbau und Gliederung der Anforderungsdefinition	176
6.5.2.3	Methoden der Anforderungsdefinition	178
6.5.2.4	Anforderungen an die Anbieterfirmen	183
6.5.2.5	Informationen zur Beantwortung und Abgabe	184
6.6	Marktanalyse, Vorauswahl und Ausschreibung	186
6.7	Auswertung der Anbieter-Antworten	188
6.8	Anbieter-Workshops	189

6.9	Einholung weiterer Informationen	191
6.10	Auswertung der Angebote und weiteren Informationen	192
6.10.1	Wirtschaftlichkeitsprüfung	194
6.10.2	Alternative Vorgehensweisen in der Endauswahl	196
6.10.3	Entscheidungsvorlage und Entscheidungsdokumentation	198
6.11	Vertragsgespräche und Vertragsabschluss	198
7	IT-Systeme einführen	203
7.1	Projektplanung	206
7.2	Vorbereitung der Infrastruktur	211
7.3	Software-Administration und Key-User	212
7.4	Programm-Anpassung (Customizing)	213
7.5	Mitarbeiter-Qualifikation in System- und Standardsoftware	215
7.6	Mitarbeiter-Qualifikation in Fachsoftware	217
7.6.1	Qualifizierungsplanung	218
7.6.2	Durchführungsplanung	219
7.6.3	Durchführung und Evaluation	222
7.6.4	Überprüfung der Zielerreichung	223
7.7	Datenerfassung und Datenkonvertierung	223
7.8	Testbetrieb und Pilotphase	224
7.9	Start Produktivbetrieb und Konsolidierung	226
7.10	Abschluss der System-Einführung und Abnahme	227
8	IT-Servicemanagement	229
8.1	Das ITIL-Modell	229
8.2	ITIL in der Sozialwirtschaft	230
8.3	Ausgewählte ITIL-Prozesse für sozialwirtschaftliche Unternehmen	232
8.3.1	IT-Service-Organisation	233
8.3.2	Incident Management (Störungsmanagement)	234
8.3.3	Problem-Management	237
8.3.4	Change Management (Veränderungsmanagement)	237
8.3.5	Release-Management (Versionsverwaltung)	238
8.3.6	Configuration-Management (Konfigurationsverwaltung)	238
8.3.7	Service-Level-Management	239
8.3.8	Weitere ITIL-Prozesse	242
8.4	Einführung des IT-Servicemanagements	242
8.5	Unterstützende Maßnahmen	243
9	Datenschutz und IT-Sicherheit	245
9.1	Gesetzliche Normen und ihre Geltungsbereiche	247
9.2	Schutzwürdigkeit von Daten	250
9.3	Grundlegende gesetzliche Erfordernisse	251
9.3.1	Datenvermeidung und Datensparsamkeit	251
9.3.2	Verbot mit Erlaubnisvorbehalt	252

9.3.3	Einwilligung	252
9.3.4	Zweckbindung und Erforderlichkeit	253
9.3.5	Löschung und Sperrung	254
9.3.6	Verpflichtung der Mitarbeiter auf das Datengeheimnis	256
9.3.7	Bestellung eines Datenschutzbeauftragten	257
9.3.8	Erforderliche Maßnahmen	259
9.3.8.1	Maßnahmen im Rahmen der Datenschutz-Gesetze	259
9.3.8.2	Maßnahmen im Rahmen des Risiko-Managements	260
9.3.9	Exkurs: Rechtssicheres Digitalisieren von Dokumenten	260
9.4	IT-Sicherheit	261
9.4.1	Gefahren für Computersysteme und Daten	261
9.4.2	Bestellung und Aufgaben des IT-Sicherheitsbeauftragten	263
9.4.3	IT-Sicherheitskonzept	264
9.4.3.1	Basis-Kriterien der IT-Sicherheit	265
9.4.3.2	Ebenen der IT-Sicherheit	266
9.4.3.3	Wege zur Erstellung eines IT-Sicherheitskonzeptes	266
9.4.4	Ausgewählte Einzelmaßnahmen	273
9.4.4.1	Nutzung vorhandener Schutzmechanismen	273
9.4.4.2	Datensicherung	274
9.4.4.3	Anti-Viren-Software	274
9.4.4.4	Firewall	275
9.4.4.5	Spam-Schutz	275
9.4.4.6	Browser-Sicherheit	276
9.4.4.7	Datenübermittlung per E-Mail	276
9.4.4.8	Nutzung von Notebooks und USB-Sticks	276
9.4.4.9	Beschränkung von Zugriffsrechten	277
9.4.4.10	Passwörter	277
9.4.4.11	Aufklärung und Schulung der Mitarbeiter	277
9.4.4.12	Definition von Anforderungen an Software	280
9.5	Spezialthemen zu Datenschutz und IT-Sicherheit	280
9.5.1	IT-Outsourcing	280
9.5.2	Software-Wartung	281
9.5.3	IT-Notfallplan	282
9.5.4	Datenschutz-Audit und Zertifizierung	282
10	IT-Lösungen für die Sozialwirtschaft	285
10.1	Markt- und Unternehmensstrukturen	285
10.2	Geschäftsmodelle	286
10.3	Software-Angebot	287
10.3.1	Angebot nach Arbeitsfeldern	288
10.3.2	Angebot nach Funktionalitäten	288
10.4	Anbieter und Programme aus Kundensicht	289
10.5	Trends und Entwicklungen	290

Inhaltsverzeichnis

Anhang	293
Links	293
Das Letzte	294
Autor	295