

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	5
<b>1 Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft – Eine Einführung.....</b>	<b>13</b>
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
<b>2 Entscheiderwissen: IT-Systeme und -Architekturen.....</b>	<b>37</b>
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