

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Herausforderung IT-Einsatz	2
1.2	Lesefahrplan	4
2	Rolle der IT	7
2.1	Der Geschäftsplan als Ausgangspunkt	8
2.2	IT-Unterstützung der Aufgaben und Abläufe	11
	2.2.1 Aufgaben im Unternehmen (Aufbauorganisation)	12
	2.2.2 Prozesse im Unternehmen (Ablauforganisation)	14
2.3	Anforderungen der Rechtsform an die IT	18
	2.3.1 Buchführungspflicht	18
	2.3.2 Sonstige Formalitäten	19
2.4	Berücksichtigung individueller Faktoren	20
	2.4.1 Branche	20
	2.4.2 Informationsintensität	20
	2.4.3 Größenklasse	23
3	Strategische Ausgangsfragen	25
3.1	IT-Strategie: Wo will ich hin?	25
	3.1.1 Bestimmung der IT-Ziele	27
	3.1.2 Ermittlung der IT-Strategie	31
	3.1.3 Bestandteile der IT-Strategie	32
	3.1.4 Umsetzung und Kontrolle	34
3.2	Infrastruktur: eigene oder im Internet?	36
	3.2.1 Betrachtungsgegenstand	38
	3.2.2 Eigene Infrastruktur	38
	3.2.3 IT-Outsourcing	41
	3.2.4 Cloud-Services	43
3.3	Hardware: kaufen oder leasen?	48
3.4	Software: Standard, anpassen oder entwickeln?	51
	3.4.1 Unterschiede zwischen Standard- und Individualsoftware	51
	3.4.2 Arten von Anpassungen	57
	3.4.3 Auswahl der passenden Variante	59

3.5	Softwarelizenzierung	61
3.5.1	Softwarearten	61
3.5.2	Softwarebeschaffung	64
3.5.3	Gültigkeit und Risiken	68
3.6	IT-Personal	71
3.6.1	Externe IT-Dienstleister	72
3.6.2	Erste eigene IT-Mitarbeiter	74
3.6.3	Freie Mitarbeiter auf Projektbasis (Freelancer)	79
4	IT-Anwendungsbausteine	81
4.1	Muss-Anwendungsbausteine	81
4.1.1	Bürosoftware	81
4.1.2	Enterprise 2.0: Kommunikation und Zusammenarbeit	93
4.1.3	Finanzbuchhaltung	101
4.1.4	Banking	107
4.1.5	Internetauftritt	113
4.1.6	Marketing im Internet	122
4.1.7	Schutz vor Angriffen	125
4.2	Kann-Anwendungsbausteine	133
4.2.1	Webshop/E-Commerce	133
4.2.2	Kundenmanagementsysteme	136
4.2.3	Mobiles Büro	146
4.2.4	Management von Kundenprojekten	153
4.2.5	Warenwirtschaftssysteme/ERP	157
4.3	IT-Landkarte	158
4.4	Checklisten	159
5	Auswahl, Einführung und Betrieb der IT-Anwendungsbausteine .	161
5.1	Auswahl von IT-Systemen	161
5.1.1	Umfang der Teilschritte	162
5.1.2	Zieldefinition	166
5.1.3	Prozessanalyse	167
5.1.4	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	168
5.1.5	Anforderungen	169
5.1.6	Marktübersicht	175
5.1.7	Vorauswahl	177
5.1.8	Endauswahl und Entscheidung	177
5.2	Einführung	179
5.2.1	Phasen einer Softwareeinführung	180
5.2.2	Phase I – Vorbereitung der Softwareeinführung	181
5.2.3	Phase II – Installation und Parametrisierung	182
5.2.4	Phase III – Test, Dokumentation und Betriebsvorbereitung	184
5.2.5	Phase IV – Abnahme und Betriebsübergabe	186

5.2.6	Umgang mit Änderungen und Nachforderungen	188
5.2.7	Vom richtigen Umgang mit Dienstleistern	189
5.3	Betrieb von IT-Systemen	190
5.3.1	Der IT-Gesamtüberblick	190
5.3.2	Verfügbarkeit	192
5.3.3	Datenschutzmaßnahmen	201
5.3.4	Maßnahmen im Umgang mit Software-Updates	205
5.3.5	Überwachung der Betriebskosten	207
5.4	Checklisten	209
6	Wie geht es weiter?	211
A	Szenarien für Kundenmanagementprozesse.....	219
A.1	Akquisitionsphase	219
A.2	Verkaufsphase	221
A.3	Auftragsabwicklungsphase	223
A.4	Nachverkaufsphase	224
B	Checklisten	227
B.1	IT-Anwendungsbausteine	227
B.2	Auswahl von IT-Systemen	231
B.3	Einführung von IT-Systemen	233
B.4	Betrieb von IT-Systemen	235
C	Glossar	237
D	Abkürzungen	259
E	Autorenverzeichnis	261
F	Autorenuordnung	265
	Literaturverzeichnis	267
	Index	275