

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	5
	Über dieses Lehrmittel	7
Teil A	Die leistungsorientierte IT-Organisation	9
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	10
1	Zentrale und dezentrale IT-Organisation	11
1.1	Geschichte	11
1.2	Organisationsformen	13
	Repetitionsfragen	17
2	Aufgaben der IT-Organisation	18
2.1	Prozessorientierte Aufgabenbereiche	18
2.2	Funktionsorientierte Aufgabenbereiche	21
	Repetitionsfragen	23
3	Service-Leistung der IT-Organisation	24
3.1	Service Management	24
3.2	Service Desk	26
3.3	Incident Management	27
3.4	Problem Management	28
3.5	Configuration Management	29
3.6	Change Management	31
3.7	Release Management	32
3.8	Service Level Management	33
3.9	Capacity Management	36
3.10	Availability Management	37
3.11	Continuity Management	38
3.12	Financial Management	39
3.13	Security Management	40
	Repetitionsfragen	42
Teil B	Gestaltung/Änderung der IT-Organisation	43
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	44
4	Änderungen planen	45
4.1	Anstoss zur Vorstudie	45
4.2	Vorstudie	46
4.3	Hauptstudie	47
4.4	Teilstudien	49
4.5	Planungszyklus	50
	Repetitionsfragen	52
5	Entscheidung fällen	53
5.1	Merkmale der Entscheidung	53
5.2	Lösungsvorschlag	54
5.3	Präsentation des Lösungskonzepts	55
	Repetitionsfragen	59

Teil C	Umsetzen der geänderten IT-Organisation	61
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	62
6	Grundlagen	63
6.1	Stellenbildung	64
6.2	Funktionen-Diagramm	65
6.3	Stellenbeschreibung	66
	Repetitionsfragen	72
7	Betroffene Mitarbeiter gezielt motivieren	73
7.1	Gründe für den Widerstand	73
7.2	Formen des Widerstands	74
7.3	Massnahmen zur Förderung der Motivation und Akzeptanz	74
	Repetitionsfragen	75
8	Neue Führungskraft auswählen	76
8.1	Vorgehen bei der Personalauswahl	76
8.2	Stellenbeschreibung und Anforderungsprofil ausarbeiten	77
	Repetitionsfragen	80
Teil D	Anhang	81
	Gesamtzusammenfassung	82
	Antworten zu den Repetitionsfragen	84
	Glossar	88
	Stichwortverzeichnis	91