

## 1. IT-Management

Der Umfang des IT-Einsatzes, die damit verbundenen Kosten sowie der potenzielle Nutzen machen es erforderlich, den gesamten Bereich zielgerichtet zu planen und zu steuern. Dabei wird der Begriff des IT-, IV- oder Informationsmanagements keineswegs einheitlich verwendet. Das Verständnis reicht vom reinen Datenmanagement bis hin zum Synonym für Wirtschaftsinformatik. Zum IT-Management gehören folgende Themenkreise:

- IT-Organisation
- IT-Management und -Controlling (an den U-Zielen ausgerichtet)
- IT-Rechtsfragen (Vertragsgestaltung, Urheberrecht, Kriminalität, Mitbestimmung, Datenschutz, usw.)
- IT-Sicherheit (höhere Gewalt, Techn. Versagen, Menschl. Fehlverhalten, Vorsätzl. Handeln, Fehlerhafte Software)

### 1.1 IT-Organisation

Innerhalb größerer Unternehmen wird die Verwaltung und Betreuung der Datenverarbeitung in einer eigenen IT-Abteilung organisiert. Der Aufbau der IT-Abteilung variiert naturgemäß stark von Unternehmen zu Unternehmen.

Eine typische Untergliederung ist:

- Der **PC-Support**, der die Wartung und Pflege der im Unternehmen installierten Arbeitsplatzrechner, das Einspielen von Softwareupdates und die Migration von Betriebssystemversionen umfasst.
- Das **Rechenzentrum**, dessen Aufgaben die Planung von Kapazitäten und Konfigurationen, Beschaffung von Personal, Hard-, Software, Betriebsüberwachung, Leistungsmanagement und Systemmanagement sind. Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Bereitstellung und Verwaltung von Datenbeständen einschließlich Datenschutz und Datensicherung, Verhinderung von Datenverlusten, Entwicklung von Gegenstrategien bei Systemangriffen sowie die Bereitstellung von Web-Diensten.
- Das **Netz-Management** mit Administration, Wartung und Pflege der im Unternehmen vorhandenen Rechnernetze.
- Die **Anwendungsentwicklung**, die sich mit der Entwicklung von neuen sowie mit Änderungen oder Anpassungen von bestehenden Anwendungssystemen befasst.
- Das **User Help Desk**, die Direkthilfe für Anwender.

...

### 1.2 Wirtschaftlichkeitsbetrachtung (Kosten-Nutzen-Analyse)

Kosten:

- einmalige Kosten (Hardware, Kosten für Schulung der Mitarbeiter)
- laufende Kosten (Wartung)

**Total Cost of Ownership:** Hard-/Software 20%, Techn. Unterstützung 17%, Verwaltung 13%, Endbenutzer-Aktivitäten 50%. Vergleich mit **Outsourcing**.

Nutzen:

- quantifizierbarer Nutzen (weniger Arbeitszeit, weniger Fehler, geringere Antwortzeiten)
- nicht quantifizierbarer Nutzen (Mitarbeiterzufriedenheit)