

### *Kapitel 1: Organisatorisches*

- Vor- und Nachteile der Verwendung von Fachsprache

### *Kapitel 2: Grundlagen Management*

- Management in Organisationen
- Definition und Abgrenzung Management
- Ebenen des Managements: strategisches, taktisches und operatives Management
- Teilbereiche des Managements
  - Planung: idealtypischer Planungsprozess, Plandeterminiertheit
  - Organisation: Organigramm, formale Prozessorganisation, informale Strukturen
  - Personalführung und –entwicklung: Verhaltensbeeinflussung, Fort- und Weiterbildungen
  - Steuerung: Regelkreismetapher
  - Kontrolle: bedingt sich mit Planung
- Blick auf die Praxis: Was tun Manager tatsächlich
- Typische Rollen von Managern: Aufnahme und Abgabe von Informationen, Entscheidungen treffen, Ausbau und Aufrechterhaltung interpersonaler Beziehungen

### *Kapitel 3: Grundlagen IT-Management*

- Definitionen und Begriffsabgrenzung
  - Abgrenzung Daten, Informationen und Wissen
  - Definition: IT & IT-Abteilung
  - Abgrenzung IM und ITM
  - Grundsätze des ITM: Strategie-, Wert-, Kunden-, Service-, Prozess- und Kommunikationsorientierung
- Führungsaspekte der IT-Abteilung
  - die IT-Abteilung in ihrer Umwelt
  - Wertkette der IT-Abteilung
  - Typische Führungsaufgaben
  - Themen der Veranstaltung mit Führungsorientierung
- Unterstützen und Ermöglichen – die IT in Geschäftsprozessen
  - IT-Infrastruktur, IT-Anwendungen, IT-Services
  - Typische Fragestellungen des Business an die IT
  - Themen der Veranstaltung mit Unterstützungsorientierung

### *Kapitel 4: Aktuelle Themen des IT-Managements*

- Bedeutung der IT-Infrastruktur („IT doesn't matter“)
- Outsourcing & Offshoring – Chancen und Konsequenzen
- Arbeit in der IT-Abteilung (Vor- und Nachteile von Home-Office)
- Top-Probleme und Prioritäten von CIOs (fehlendes Alignment, keine Transparenz, hohe Kosten)
- Bedeutung & Rolle des CIO im Vorstand (Beziehung CEO – CIO, IT als Cost-Center, Schleudersitz)
- Bedeutung & Rolle der IT-Abteilung („Managing IT as a Business“, Umfang und Strategie von IT-Abteilungen wird sind drastisch ändern)

- Problemfeld IT-Projektmanagement: häufiges Scheitern von IT-Projekten
- Bedeutung von Standards im ITM: CMMI, ITIL, COBIT
- ITM-Ausbildung und –Nachwuchsproblematik: fehlendes unternehmerisches Denken

### *Kapitel 5: IT Service Management*

- Was ist IT Service Management? Fokus liegt auf Prozesse, Nutzen und Qualität der IT Services aus der Kundenperspektive, Vereinbarungen in der Gegenwart und Lernen für die Zukunft
- Überblick über die ITIL-Versionen 2 und 3: Best-Practice-Framework; Betonung liegt darauf, WAS zu tun ist und nicht WIE
- Einführung von ITIL in Organisationen
- Der Service-Lebenszyklus und seine Prozesse
  - Service Strategy: Fokus liegt auf strategischer Ebene des IT Service Managements, Prozesse: Financial Management, Business Relationship Management
  - Service Design: Fokus liegt auf Anforderungserhebung, Entwurf und Realisierung eines Services, Prozesse: Service Catalogue Management, Service Level Management
  - Service Transition: Fokus liegt auf Überführung eines realisierten Services in den Betrieb, Prozesse: Change Management, Service Validation and Testing
  - Service Operation: Fokus liegt auf täglichem Betrieb und Support für Anwender der Services, Prozesse: Incident Management, Service Desk
  - Continual Service Improvement: Fokus liegt auf kontinuierlicher Verbesserung der Leistungsfähigkeit der Services, Prozesse: Service Reporting, Improvement Process
- ITIL und der ISO 20000-Standard: ITIL fehlt Grundlage zur Zertifizierung und Abstimmung auf andere ISO-Prozesse, ISO als offizieller internationaler Standard
- Nutzen und Kritik an ITIL

### *Kapitel 6: IT-Business-Alignment*

- Was ist Business-IT-Alignment (BITA)? Ausrichtung der IT auf das Business (und andersrum) durch die Abstimmung von Business- und IT-Strategien und –Prozessen auf allen Ebenen
- Das Strategic Alignment Model (SAM) nach Henderson/Venkatraman: Business Strategy as the Driver <-> IT Strategy as the Enabler
- Nutzen und Kritik an SAM: Abgrenzung und Umsetzung schwierig

### *Kapitel 7: IT-Risikomanagement & Compliance*

- Begriffe, Gegenstand, Bedeutung & Motivation: IT-Risiken bedeutet Bedrohung der IT-Infrastruktur und Daten
- Grundlagen des Risikomanagements: Prozess der Risikowahrnehmung, qualitativer und quantitativer Methodeneinsatz
- Grundlagen des IT-Risikomanagements: strategisches, operatives und projektbezogenes IT-Risikomanagement
- Frameworks & Standards
  - M\_o\_R (Management of Risk): 5 Schritte → Risiken identifizieren, bewerten, handhaben/steuern, prüfen/berichten und lernen/kommunizieren
  - COBIT

- Compliance: Gesetzgebung, länderspezifische Branchenrichtlinien, unternehmensinterne Richtlinien, Forderungen/Wünsche/Voraussetzungen von Kunden
- Konsequenzen für die Praxis

### *Kapitel 8: IT-Governance*

- Die Sichtweise von Weill et. all.: IT-Governance i.e.S., interne Vergabe von Entscheidungsrechten und Zuteilung von Verantwortung bei strategisch orientierten IT-Prozessen; Formen: Business Monarchy, IT Monarchy, Best of Both, IT Duopoly, IT Anarchy
- Der COBIT-Standard
  - Entstehung & Zielsetzung: IT-Governance i.w.S., Fokus auch auf Führungsaspekte, Organisationsstrukturen, Erreichung der Unternehmensziele mit Hilfe von IT
  - Handlungsfelder: Strategic Alignment, Value Delivery, Risk Management, Resource Management, Performance Measurement
  - Domänen und Prozesse: 34 IT-Prozesse in vier Domänen: Plan and Organise (PO), Acquire and Implement (AI), Deliver and Support (DS), Monitor and Evaluate (ME)
  - Elemente einer Prozessbeschreibung: Beschreibung, Einordnung, Reifegradmodell
  - Stärken und Schwächen
  - Bedeutung für die IT-Abteilung
- IT-Governance und IT Service Management

### *Kapitel 9: IT-Leadership*

- IT-Leadership – Was ist das?: Führungsperson und Führungsaufgaben im Fokus
- Führungsperson im Fokus
  - Rollen des CIO: Mintzberg (Aufnahme und Abgabe von Informationen, Entscheidungen treffen, Aufbau und Aufrechterhaltung interpersonaler Beziehungen), Pietsch (Futurist, Strategie, Organisationsentwickler, Führungskraft, IT-Experte)
  - Eigenschaften und Fähigkeiten des CIO
  - Führungsstile des CIO: autoritär, patriarchalisch, beratend, konsultativ, partizipativ, delegativ
  - Verschiedene Rollen des CIO in verschiedenen Konzernformen
- Führungsaufgaben im Fokus
  - Verschiedene Organisationsformen der IT im Konzern: Konzern-CIO oder lokale CIOs?
  - Ganzheitliches IT-Management

### *Kapitel 10: IT-Veränderungsmanagement*

- Was ist IT-Veränderungsmanagement? Veränderungen in der IT und in der Organisation
- Philosophien des Veränderungsmanagements allgemein: anthropozentrische (Mensch im Mittelpunkt) und technozentrische (Mensch als Kostenfaktor) Philosophie
- Veränderungen in der IT und durch IT: Gartners Hype Cycle
- Individuelle Aspekte des IT-Veränderungsmanagements
  - Individuelle Haltungen zu Veränderungen
  - Persönlichkeitstypen: MBTI & Co.
  - Individuelle Kompetenzen: Kennen & Wissen, Können, Wollen, Dürfen
  - Individuelle Normen, Ziele, Werte und andere Wissensstrukturen

- Motivation
- Arbeitszufriedenheit: ergibt sich aus IST-Arbeitssituation im Abgleich mit Soll-Arbeitssituation
- Leistungs- und Veränderungsbereitschaft: ist umso höher, je größer die Arbeitszufriedenheit; aber auch Leidensdruck und Chance auf Wandel führen dazu
- Kollektive/organisationale Aspekte des IT-Veränderungsmanagements
  - Merkmale von Gruppen/Team/Abteilungen
  - Dimensionen des organisationalen Wandels: sachrationale, politische und kollektiv-kognitive Dimension
- Typische Widerstände und Vorgehensweisen in der Praxis
- Empfehlungen für die Einführung von Veränderungen in Organisationen durch IT: frühzeitige Kommunikation, Unterstützung des Top-Managements sichern
  - Integriertes Modell des Veränderungsmanagements
  - Phasen der Akzeptanz organisationaler Veränderungen: Schock, Verneinung, Einsicht, Akzeptanz, Ausprobieren, Erkenntnis, Integration
  - Mentalitäten von Individuen und Gruppen in Veränderungsprozessen
  - Einsatz von Change Agents: als Radar, Motivator, Verkäufer, Steuermann, Gallionsfigur

### *Kapitel 11: IT-Sourcing*

- Was umfasst IT-Sourcing? Welcher Umfang und welche Qualität kann für welche Kosten und in welchem zeitlichen Rahmen bezogen werden?
- IT-Sourcing und die Transaktionskostentheorie (Anbahnungs-, Vereinbarungs-, Kontroll- und Anpassungskosten)
- Der Business Case als Entscheidungsgrundlage, typisches Vorgehen bei Anbieterauswahl
- Gestaltung von Sourcing-Beziehungen auf Basis von Service Leveln: SLR, SLA, OLA, UC

### *Kapitel 12: Ausblick*

- Ausblick: IT-Controlling, Unterstützung des Managements durch Bereitstellung von Steuerungsmitteln