

## **Inhaltsverzeichnis**

1. Einleitung .....	1
2. IT-Einsatz in der Sozialwirtschaft.....	5
3. IT-Infrastruktur und Anwendungssysteme.....	11
3.1. Hardware .....	11
3.2. Systemsoftware .....	15
3.3. Anwendungssysteme/Anwendungssoftware.....	18
3.3.1. Betriebswirtschaftliche Anwendungen .....	18
3.3.2. Fachanwendungen für die soziale Arbeit.....	20
3.4. Internetdienste .....	21
3.4.1. E-Mail.....	22
3.4.2. World Wide Web (WWW) und Web 2.0 .....	23
3.4.3. Webnutzung durch die Sozialwirtschaft .....	26
4. IT-Outsourcing und Cloud Computing.....	29
4.1. IT-Outsourcing .....	29
4.2. Cloud Computing .....	33
4.2.1. Begriffsbestimmung .....	33
4.2.2. Vorteile und Nachteile .....	35
4.2.3. Datenschutz und Datensicherheit .....	36
4.2.4. Einsatz in der Sozialwirtschaft .....	38
5. IT-Service-Management.....	40
5.1. ITIL-Modell.....	40
5.2. Ausgewählte Elemente eines IT-Service-Managements.....	41

5.2.1. Service Desk.....	42
5.2.2. Incident Management .....	43
5.2.3. Problem Management.....	44
5.2.4. Change Management .....	44
5.2.5. Release Management.....	45
5.2.6. Configuration Management.....	45
5.2.7. Service Level Management .....	46
5.3. IT-Service-Management mit ITIL neu gestalten .....	47
5.4. Toolunterstützung .....	50
5.5. ITIL-Implementierung in der Sozialwirtschaft .....	51
6. IT-Sicherheit.....	55
6.1. Geheimhaltung, Datenschutz und IT-Sicherheit .....	55
6.2. IT-Sicherheitsmanagement.....	58
6.2.1. Die Rolle des IT-Sicherheitsbeauftragten .....	59
6.2.2. Erstellung eines IT-Sicherheitskonzeptes .....	60
6.2.3. Schutzbedarf feststellung.....	63
6.3. Ausgewählte Schutzmaßnahmen .....	65
7. Fazit .....	68
Abbildungsverzeichnis.....	71
Anhangsverzeichnis .....	72
Literaturverzeichnis .....	79