

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Einleitung | 1 |
| 1.1 | Beispiele, Fehlerkultur und Abgrenzungen | 4 |
| 1.2 | Sicht der IT-Kunden | 6 |
| 1.3 | Management-Sicht | 6 |
| 1.4 | Der Begriff des IT-Betriebs – und andere | 7 |
| 1.5 | Wegweiser durch das Buch | 8 |
| 1.5.1 | Teil 1: Der Beitrag des IT-Betriebs – was kann der IT-Betrieb für die Organisation bewirken und wie kann man dies messen? . . . | 9 |
| 1.5.2 | Teil 2: Die Struktur des IT-Betriebs | 10 |
| 1.5.3 | Teil 3: Der Alltag des IT-Betriebs | 12 |
| 1.5.4 | Teil 4: Das Werkzeug des IT-Betriebs | 13 |
| 1.6 | Verbesserungen | 14 |
| 1.7 | Danke! | 14 |
| | Literatur | 15 |

Teil I Der Beitrag des IT-Betriebs

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2 | Der sichtbare Wertbeitrag des IT-Betriebs | 19 |
| 2.1 | Beispiel: Lehman Brothers in der Finanzkrise: Too big to fail? | 19 |
| 2.2 | Wertbeitrag: Eine Begriffsklärung | 20 |
| 2.2.1 | Return on Invest | 21 |
| 2.2.2 | Beispiel: SABRE | 21 |
| 2.2.3 | Wertbeitrag | 22 |
| 2.2.4 | Balanced Scorecard | 23 |
| 2.3 | Wertschöpfungskette: Die Einordnung des IT-Betriebs | 24 |
| 2.4 | IT-Kosten oder Wertbeitrag messen? | 25 |
| 2.4.1 | Kostenrechnung | 25 |
| 2.4.2 | Prozesskostenrechnung | 29 |
| 2.4.3 | Wertbeitrag | 31 |
| 2.4.4 | Qualitativer Wertbeitrag | 31 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 2.5 | Wettbewerbsvorteile durch IT | 33 |
| 2.5.1 | Differenzierung oder Kostenführerschaft | 33 |
| 2.5.2 | Wettbewerbsvorteile erhalten | 35 |
| 2.6 | Benchmarks: Die Kosten der IT vergleichbar machen | 38 |
| 2.6.1 | Was ist ein Benchmark der IT-Kosten? | 38 |
| 2.6.2 | Wo sind die Grenzen eines Benchmarks? | 41 |
| 2.6.3 | Die Kostenlandschaft: Welcher Anteil ist benchmarkbar? | 42 |
| 2.7 | Erhöhen IT-Investitionen den Gewinn? | 43 |
| 2.8 | Die IT als Wirtschaftsgut | 44 |
| 2.8.1 | Beispiel: Bank of America/ERMA | 44 |
| 2.9 | Kommunikation als Erfolgsfaktor: die Selbstdarstellung der IT-Organisation | 47 |
| 2.9.1 | Bikeshedding – Parkinsons Gesetz der Trivialität | 47 |
| 2.9.2 | Technische und fachliche Inhalte | 48 |
| 2.9.3 | Visualisierung technischer Sachverhalte | 50 |
| 2.10 | Management Summary | 51 |
| | Literatur | 52 |
| 3 | Was ist die Aufgabe des Regelbetriebs und woran wird er gemessen? | 57 |
| 3.1 | Beispiel: Ausfall der unternehmensweiten IT bei der Deutschen Bahn AG | 57 |
| 3.2 | Überblick: Was macht die IT im Regelbetrieb... .. | 59 |
| 3.3 | ...und wie wird der Erfolg der IT-Betriebs beurteilt? | 60 |
| 3.3.1 | Der Erfolg eines IT-Systems – verschiedene Perspektiven | 61 |
| 3.3.2 | Der Begriff der Qualität | 62 |
| 3.3.3 | Das DeLone&McLean-Modell des IT-Erfolgs | 66 |
| 3.3.4 | Hygienefaktoren der IT | 72 |
| 3.3.5 | Erweiterung des D&M-Modells | 73 |
| 3.4 | Hard Facts und Soft Facts – was bestimmt den wahrgenommenen Wert der IT? | 74 |
| 3.4.1 | Beispiel: Die IT der Verwaltung des Deutschen Bundestages | 75 |
| 3.4.2 | Diskrepanz zwischen Erwartung und Wahrnehmung | 75 |
| 3.5 | Die „Hard Facts“: Messbare Größen, an denen die IT gemessen wird ... | 78 |
| 3.5.1 | Hard Facts – SLAs entlang der IT-Architektur | 78 |
| 3.5.2 | Die Vertriebssicht: Produkte des IT-Betriebs | 82 |
| 3.5.3 | Kunden – Anforderungen – Services | 83 |
| 3.5.4 | Beispiel: Ein Urteil des Landgerichts Duisburg zur Datensicherung | 88 |
| 3.5.5 | Die Sicht der IT-Organisation: hierarchische Systeme und verteilte Systeme | 88 |
| 3.5.6 | Die ganzheitliche Sicht: Services, Einbeziehung von Vorleistungen („Cloud“) | 90 |

| | | |
|-------|---|-----|
| 3.6 | Soft Facts: gefühlte Service-Qualität – die Erwartungen an den IT-Betrieb und seine Mitarbeiter | 92 |
| 3.6.1 | Nochmal: Kunden und Servicequalität | 92 |
| 3.6.2 | Die Bestandteile der gefühlten Servicequalität | 92 |
| 3.7 | Beeinussung der Erfolgsfaktoren | 97 |
| 3.7.1 | Strukturelle Gliederung der Erfolgsfaktoren | 98 |
| 3.7.2 | Der Zyklus der Servicequalität | 100 |
| 3.7.3 | Kunden-Management – der Kundenzufriedenheits-Prozess | 101 |
| 3.8 | Ganz oben: CEO und CIO | 103 |
| 3.8.1 | Beispiel: Die IT bei Texaco: Erfolg oder Misserfolg? | 103 |
| 3.8.2 | Das Verhältnis zwischen CEO und CIO | 105 |
| 3.8.3 | Die IT als strategische Ressource im Zusammenspiel von CEO und CIO | 110 |
| 3.9 | Management Summary | 112 |
| | Literatur | 112 |

Teil II Die Struktur des IT-Betriebs

| | | |
|-------|---|-----|
| 4 | Die Organisations-Sicht | 119 |
| 4.1 | Royal Bank of Scotland: Gestörte Transaktionsverarbeitung im Batchbetrieb | 119 |
| 4.2 | Die Aufgabe der IT-Organisation | 121 |
| 4.2.1 | Historische Entwicklung | 122 |
| 4.2.2 | Lebenszyklus einer IT-Organisation | 124 |
| 4.2.3 | Stellenwert der IT-Organisation | 126 |
| 4.2.4 | Stellenwert der IT und Erfolgsfaktoren | 128 |
| 4.2.5 | Informationsmanagement als zentrale Form der Unternehmenskoordination | 130 |
| 4.3 | Aufbauorganisation des IT-Betriebs und die Nachbar-Organisationen ... | 131 |
| 4.3.1 | Stellgrößen der Organisation | 132 |
| 4.3.2 | Der Aufbau von Organisationen | 134 |
| 4.3.3 | Einordnung der IT-Organisation | 140 |
| 4.3.4 | Freiheitsgrade der IT-Organisation | 142 |
| 4.3.5 | IT-Einsatz führt zu anderen Hierarchien | 144 |
| 4.4 | Jenseits der Aufbauorganisation | 146 |
| 4.4.1 | Aufbau- und Ablauforganisation | 146 |
| 4.4.2 | Wissensmanagement und Kommunikation | 148 |
| 4.4.3 | Beispiel: Die Service-Kernschmelze der Union Pacific Railroad | 149 |
| 4.4.4 | Reifegrad von Organisationen | 150 |
| 4.4.5 | Zuverlässige Organisationen | 153 |
| 4.4.6 | Betriebsblindheit | 155 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 4.5 | Zentralisierung oder Unter-Tisch-IT? | 159 |
| 4.6 | Management Summary | 159 |
| | Literatur | 160 |
| 5 | Die Dokumentations- und Rollen-Sicht | 165 |
| 5.1 | Beispiel: General Motors und die Airbags | 165 |
| 5.2 | Dokumentation – wie, was und warum? | 170 |
| 5.2.1 | Arten von Dokumentation | 170 |
| 5.2.2 | Dokumentation – wie? | 172 |
| 5.2.3 | Wirkungen von Dokumentation | 173 |
| 5.2.4 | Anforderer einer IT-Dokumentation | 175 |
| 5.2.5 | Dokumentation – formale Anforderungen | 176 |
| 5.2.6 | Beispiel: „We Have Met the Enemy and He Is PowerPoint“ | 179 |
| 5.2.7 | Dokumentation – inhaltliche Anforderungen | 180 |
| 5.2.8 | Versionierung | 181 |
| 5.2.9 | Dokumente und Aufzeichnungen wieder loswerden | 182 |
| 5.2.10 | Wer schreibt Dokumentationen? | 183 |
| 5.2.11 | Das Dokumenten-Dokument: die Dokumentationsrichtlinie | 184 |
| 5.3 | IT-Strategie und IT-Governance | 189 |
| 5.3.1 | Zusammenhang zwischen IT-Governance und IT-Strategie | 190 |
| 5.3.2 | Mehr über die IT-Strategie | 191 |
| 5.3.3 | Mehr über die IT-Governance | 195 |
| 5.4 | Ein möglicher Aufbau der IT-Dokumentation | 198 |
| 5.4.1 | Beispiel: Pockenviren an den National Institutes of Health und Milzbrand bei den CDC | 198 |
| 5.4.2 | Hierarchische Dokumentation | 199 |
| 5.4.3 | Exemplarische Struktur von IT-Dokumenten | 201 |
| 5.4.4 | Das IT-Sicherheitskonzept – wichtig! | 202 |
| 5.4.5 | Die IT-Architektur | 203 |
| 5.5 | Das Betriebskonzept: Betrieb wie gedruckt | 204 |
| 5.5.1 | Beispiel: Das GOTO-Statement | 204 |
| 5.5.2 | Generelle Inhalte des Betriebskonzeptes | 205 |
| 5.5.3 | Exemplarische Inhalte eines Betriebskonzeptes | 205 |
| 5.5.4 | Die Systemdokumentation | 210 |
| 5.5.5 | Das IT-Notfallkonzept | 211 |
| 5.5.6 | Das IT-Risikohandbuch | 214 |
| 5.5.7 | Das Löschkonzept | 214 |
| 5.6 | Weitere relevante Dokumentation | 215 |
| 5.6.1 | Das Reporting | 215 |
| 5.6.2 | Weitere Themen | 216 |
| 5.6.3 | Die Königin der Dokumente: die Checkliste | 217 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 5.7 | IT-Rollen und IT-Berechtigungen | 220 |
| 5.7.1 | Rollen – Personen – Berechtigungen | 220 |
| 5.7.2 | Das IT-Rollen- und Rechte-Konzept | 221 |
| 5.7.3 | Vorgaben für alle Rollen und alle Berechtigungen | 222 |
| 5.8 | Management Summary | 222 |
| 5.9 | Executive Summary | 223 |
| | Literatur | 223 |
| 6 | Der Regelbetrieb: Die Personal- und Sourcingssicht | 227 |
| 6.1 | Beispiel: Aufsicht durch die U.S. Food and Drug Administration (FDA) | 227 |
| 6.2 | Die Aufgabe von IT-Organisationen | 229 |
| 6.2.1 | Mitarbeiter: Motivation, Emotionen und Stimmungen | 232 |
| 6.2.2 | Arbeit erzeugt Stress: IT als schlechtes Beispiel | 234 |
| 6.3 | Einbettung in die Firmenorganisation | 234 |
| 6.4 | Zusammenarbeit und Arbeitsteilung organisieren | 237 |
| 6.4.1 | Beispiel: Marshall Industries – Free/Perfect/Now | 237 |
| 6.4.2 | Top Management? | 239 |
| 6.4.3 | Beispiel: „Wir verkaufen Hämmer“ | 240 |
| 6.4.4 | Mittleres Management | 241 |
| 6.4.5 | Teamwork | 243 |
| 6.4.6 | Kollektive Fehlentscheidungen vermeiden | 245 |
| 6.4.7 | Wahrnehmungsstörungen | 247 |
| 6.4.8 | Die Verhaltensökonomik von Organisationen | 250 |
| 6.4.9 | Projektarbeit | 251 |
| 6.4.10 | Organizational Citizenship Behavior: Der gute Bürger innerhalb einer Organisation | 251 |
| 6.4.11 | Kulturelle Unterschiede | 254 |
| 6.5 | Sourcing: Eigen/Fremd? | 257 |
| 6.5.1 | Beispiel: Outsourcing bei Boeing | 257 |
| 6.5.2 | Gründe für das Outsourcing | 259 |
| 6.5.3 | Varianten des Outsourcing | 261 |
| 6.5.4 | Kosten und Risiken des Outsourcing | 264 |
| 6.5.5 | Beispiel: Outsourcing beim österreichischen Arbeitsmarktservice | 265 |
| 6.5.6 | Preismodelle | 268 |
| 6.5.7 | Grenzen des Outsourcing | 269 |
| 6.5.8 | Was bleibt übrig? | 270 |
| 6.6 | Faktor Mensch: Charaktere für Projekte und Regelbetrieb | 270 |
| 6.6.1 | Beispiel: Stillschweigende Mitarbeiter-Vergünstigungen | 270 |
| 6.6.2 | Charakterzüge: Das Fünf-Faktoren-Modell | 272 |
| 6.6.3 | Persönlichkeitstypen: Das Myers-Briggs-Modell | 275 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6.6.4 | Intelligenz | 277 |
| 6.6.5 | Beispiel: Der „Hirnschrittmacher“ | 278 |
| 6.6.6 | Unhöflichkeit und anti-soziales Verhalten | 280 |
| 6.6.7 | Erschöpfung, Burnout und Fluktuation | 281 |
| 6.7 | 24×365: Geschäftskritischen Betrieb organisieren | 283 |
| 6.7.1 | Was muss geleistet werden? | 283 |
| 6.7.2 | Schichtplanung | 284 |
| 6.7.3 | Work-Life-Balance | 285 |
| 6.8 | Management Summary | 286 |
| | Literatur | 287 |
| 7 | Die Blaupause für den Betrieb: Das Bild des IT-Betriebs und seiner Zulieferer | 295 |
| 7.1 | Beispiel: Automatischer Aktienhandel – 45 fatale Minuten für Knight Capital Americas LLC | 296 |
| 7.2 | Betriebliche Integration als Hauptaufgabe des IT-Betriebs | 299 |
| 7.3 | Beispiel: Der Börsengang von Facebook überfordert die NASDAQ | 301 |
| 7.4 | Betreibbarkeit: das Unsichtbare sichtbar machen | 304 |
| 7.4.1 | Betriebliche Anforderungen an Technik zum Zwecke der Einbettung in die Betriebsabläufe | 305 |
| 7.4.2 | Risiken werden falsch wahrgenommen: unrealistischer Optimismus | 315 |
| 7.4.3 | Betriebliche Test | 317 |
| 7.4.4 | Beispiel: der Verkaufsstart von SimCity | 320 |
| 7.4.5 | Der Umgang mit den Grenzen der eigenen Organisation | 321 |
| 7.5 | Das Schichtenmodell | 322 |
| 7.5.1 | Schichtenmodell von Geschäftsprozessen zu Technik | 322 |
| 7.5.2 | Infrastruktur (Gebäude, Brandschutz, physischer Schutz, Energie, Klima, Verkabelung, Monitoring) | 324 |
| 7.5.3 | Hardwareinfrastruktur (Server, Netzwerk, Speicher) | 327 |
| 7.5.4 | Backup & Restore | 328 |
| 7.5.5 | Softwareinfrastruktur (Betriebssystem, Middleware, Datenbanken, IT-Dienste) | 331 |
| 7.5.6 | IT-Anwendungen | 332 |
| 7.5.7 | Arbeitsplatzsysteme, Internet-Zugänge & Apps, Social Media ... | 332 |
| 7.5.8 | Geschäftsprozesse | 333 |
| 7.6 | Neue Herausforderungen für den Betrieb | 334 |
| 7.6.1 | PCs, mobile Geräte, BYOD, Consumerisation und COPE | 334 |
| 7.6.2 | Die Cloud | 336 |
| 7.6.3 | Green-IT | 341 |
| 7.6.4 | DevOps | 343 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 7.7 | Betreibermodelle der Zukunft: Netzwerke von Abhängigkeiten | 344 |
| 7.7.1 | Beispiel: In Frankreich sind die Bahnsteige zu breit | 345 |
| 7.7.2 | Netzwerke von Lieferanten | 346 |
| 7.8 | 24×365: geschäftskritischen Betrieb organisieren | 347 |
| 7.8.1 | Beispiel: Ausweichrechenzentrum bei der Deutschen Post | 347 |
| 7.8.2 | Was ist 24×365 und was ist hochverfügbar? | 348 |
| 7.8.3 | Was ist für den IT-Betrieb bei 24×365 anders? | 348 |
| 7.9 | Management Summary | 350 |
| | Literatur | 351 |

Teil III Der Alltag des IT-Betriebs

| | | |
|--------|--|------------|
| 8 | Die tägliche Arbeit des IT-Betriebs: Was muss gemacht werden, selbst wenn es keine Änderungen an den Services gibt? | 359 |
| 8.1 | Beispiel: Code Spaces – Code Hosting und Projektmanagement in der Wolke | 359 |
| 8.2 | Referenzmodelle als Einstiegspunkt | 362 |
| 8.2.1 | Beispiel: Peregrine Systems – The next SAP? | 364 |
| 8.2.2 | Der Ursprung: Prozessmanagement | 366 |
| 8.2.3 | Viele konkurrierende Modelle | 367 |
| 8.2.4 | IT Infrastructure Library (ITIL) | 370 |
| 8.2.5 | ISO 20000 | 373 |
| 8.2.6 | Datenschutz und Datensicherheit | 374 |
| 8.2.7 | COBIT | 375 |
| 8.2.8 | eTOM | 376 |
| 8.2.9 | Herstellerspezifische Referenzmodelle | 378 |
| 8.2.10 | Referenzmodell in Relation | 378 |
| 8.3 | Der alltägliche Betrieb | 379 |
| 8.3.1 | Beispiel: Broken Windows Theory | 379 |
| 8.3.2 | Prozesse statt Projekte! | 380 |
| 8.3.3 | Beispiel: Heartbleed – Ein Fehler erschüttert das Internet | 383 |
| 8.3.4 | Der Prozess für Serviceänderungen (Service Level Management) | 385 |
| 8.3.5 | Incidents, Problems, Fehler und Ursachen | 386 |
| 8.3.6 | Software-Wartung und Software-Fehler | 392 |
| 8.3.7 | Beispiel: Verteilter Erkenntnisgewinn (distributed cognition) am Beispiel des Ausbruchs des West-Nile-Virus | 394 |
| 8.3.8 | „Fehler“ als verbotenes Wort? | 397 |
| 8.3.9 | Beispiel: Toyota unintended acceleration | 401 |
| 8.3.10 | Configuration Management, Asset Management, Inventory Management | 403 |
| 8.3.11 | Service Continuity/Disaster Recovery | 408 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 8.3.12 | Die Interaktion mit Auftraggebern und Lieferanten | 410 |
| 8.3.13 | Produktionsplanung und -steuerung | 411 |
| 8.3.14 | Datenschutz und Datensicherheit | 416 |
| 8.3.15 | Betriebsspezifische Prozesse | 419 |
| 8.4 | Prozesse und Organisation | 421 |
| 8.4.1 | Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung | 422 |
| 8.4.2 | Aufbauorganisation | 425 |
| 8.4.3 | Scheduling | 426 |
| 8.4.4 | Prozesse ändern | 429 |
| 8.4.5 | Shadow Staff/Schatten-IT | 430 |
| 8.4.6 | Die beiden IT-Organisationen | 431 |
| 8.5 | 24×365: geschäftskritischen Betrieb organisieren | 432 |
| 8.6 | Management Summary | 433 |
| | Literatur | 434 |
| 9 | Der Übergang vom Projekt in den Regelbetrieb – Änderungen an den Services | 443 |
| 9.1 | Beispiel: AT&T Wireless kurz vor der Übernahme durch Cingular | 445 |
| 9.2 | Evolutionäre Service-Systeme | 448 |
| 9.2.1 | Eigenschaften der Service-Evolution | 449 |
| 9.2.2 | Maintenance | 450 |
| 9.2.3 | Die Support-Organisation | 452 |
| 9.2.4 | Zunehmende Komplexität aufgrund von Evolution | 454 |
| 9.3 | System- und Softwareentwicklung: Projekte und Prozesse | 455 |
| 9.3.1 | Projekte | 456 |
| 9.3.2 | Change Management | 459 |
| 9.3.3 | Release und Deployment Management | 462 |
| 9.3.4 | Einführung in den Wirkbetrieb – was ist für einen IT-Betrieb zu beachten? | 464 |
| 9.4 | Beispiel: Denver International Airport – das Gepäcksystem (und ein wenig Terminal 5, Heathrow) | 467 |
| 9.5 | Software – eine Krise? Projekte – eine Krise? Welche Krise? | 471 |
| 9.5.1 | Die Krise(n) | 471 |
| 9.5.2 | Die Antwort(en) | 473 |
| 9.6 | Alles gleichzeitig: Das Projekt Management Office und Programm-Management | 478 |
| 9.7 | Prozess- und Projektmodelle von Anforderung bis zum Betrieb | 480 |
| 9.7.1 | Komplexe Services | 480 |
| 9.7.2 | Anforderungsänderungen | 482 |
| 9.7.3 | Prozessmodelle | 482 |
| 9.8 | Spannungsfelder | 484 |
| 9.8.1 | IT-Betrieb vs. Test und IT-Betrieb vs. Entwicklung | 486 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 9.8.2 | Projekt/Linienorganisation | 487 |
| 9.8.3 | Funktionale/nicht-funktionale Anforderungen | 488 |
| 9.8.4 | Ressourcen, Flexibilität, Sicherheit – das magische Operations-Dreieck | 489 |
| 9.8.5 | IT-Strategie vs. IT-Betrieb | 490 |
| 9.9 | Management Summary | 491 |
| | Literatur | 491 |
| 10 | Änderungen am Regelbetrieb: Produktionskosten senken und Innovationen ermöglichen | 495 |
| 10.1 | Beispiel: Der Mensch als Diener des Computers? | 495 |
| 10.2 | Computer kosten Geld | 497 |
| 10.2.1 | Infrastruktur: Einmalige und laufende Kosten | 499 |
| 10.2.2 | Software: Lizenzen und andere Kosten | 502 |
| 10.2.3 | Kosten über den Lebenszyklus einer Software | 505 |
| 10.2.4 | Total Cost of Ownership | 506 |
| 10.3 | Ursachen für Änderungen | 507 |
| 10.3.1 | „Wurschteln“: Inkrementalismus | 509 |
| 10.3.2 | Stand der Technik | 510 |
| 10.3.3 | Kostendruck | 511 |
| 10.3.4 | Regulatorische Änderungen | 512 |
| 10.3.5 | IT-strategische Anforderungen | 513 |
| 10.3.6 | Mergers/Carve-out | 513 |
| 10.4 | Kosten vergleichen | 514 |
| 10.4.1 | Benchmark | 514 |
| 10.4.2 | Prozesskostenrechnung | 515 |
| 10.4.3 | Kostenfaktor Software | 518 |
| 10.5 | IT-Architektur als Querschnittsaufgabe | 519 |
| 10.5.1 | Anforderungen aus der IT-Architektur | 519 |
| 10.5.2 | Querschnittsaufgaben | 522 |
| 10.6 | Mittelfristige Aufgaben lösen | 524 |
| 10.6.1 | Beispiel: Die Abschaltung von No-IP | 524 |
| 10.6.2 | System Dynamics und Business Dynamics | 526 |
| 10.6.3 | Softwareversionen und Lizenzen | 528 |
| 10.6.4 | Beispiel: Falsche HIV-Diagnosen | 529 |
| 10.6.5 | Regulatorische Au agen | 530 |
| 10.6.6 | Datenschutz und IT-Sicherheit | 531 |
| 10.6.7 | Konzeptarbeit | 531 |
| 10.6.8 | IT-Strategie | 532 |
| 10.6.9 | Standardisierung? | 535 |
| 10.6.10 | Compliance | 535 |

| | | |
|----------------|---|------------|
| 10.7 | Follow, don't lead? | 542 |
| 10.8 | Management Summary | 543 |
| | Literatur | 543 |
| 11 | Der tatsächliche Wertbeitrag des IT-Betriebs: Produkt- und Service-Innovationen aus dem IT-Betrieb | 549 |
| 11.1 | Beispiel: Bank of America/BankAmericard | 549 |
| 11.2 | Das Wesen der IT-Organisation | 551 |
| 11.3 | Bring your own IT-Betrieb? | 554 |
| 11.4 | Reengineering the Business: Obliterate, don't automate! | 555 |
| 11.5 | IT als Innovator | 556 |
| 11.6 | Betrieb als Integrator | 558 |
| 11.7 | Qualität | 560 |
| 11.8 | Große Ereignisse – Releasewechsel und Großschadensereignisse | 562 |
| 11.8.1 | Risiken managen – große Störungen vermeiden | 563 |
| 11.8.2 | Große Ereignisse managen | 565 |
| 11.8.3 | Krisen stärken den Zusammenhalt | 568 |
| 11.9 | Distributed Cognition/Distributed Sense Making | 569 |
| 11.10 | Management Summary | 570 |
| | Literatur | 571 |
| Teil IV | Das Werkzeug des IT-Betriebs | |
| 12 | Hilfsmittel des IT-Betriebs | 577 |
| 12.1 | Betriebseigene Tools | 578 |
| 12.1.1 | Monitoring-Systeme | 578 |
| 12.1.2 | Analyse-Systeme | 579 |
| 12.1.3 | Wiederkehrende Arbeit: Job Scheduling Tools und Process Automation Tools | 580 |
| 12.1.4 | Housekeeping, Backup & Recovery | 580 |
| 12.1.5 | Verwaltung von Nutzern und Zugängen, Incident Management | 581 |
| 12.1.6 | Unterstützung von Rollouts und Configuration Management | 581 |
| 12.1.7 | Unterstützung von manuellen Prozessen | 583 |
| 12.2 | Formulare (Change Management, Risikomanagement) | 584 |
| 12.3 | Knowledge Management | 587 |
| 12.4 | Protokolle | 590 |
| 12.4.1 | Wer schreibt Protokolle? | 591 |
| 12.4.2 | Bedeutung von Protokollen | 591 |
| 12.4.3 | Inhalt und Form von Protokollen | 591 |

| | | |
|---|---|------------|
| 12.5 | Besprechungen: Sitzungen, Telefon- und Videokonferenzen | 593 |
| 12.5.1 | Die Sitzung | 594 |
| 12.5.2 | Beispiel: Visa auf Bermuda | 596 |
| 12.5.3 | Telefon- und Videokonferenzen | 597 |
| 12.6 | Office-Tools: End User Computing, die dunkle Materie der IT | 598 |
| 12.7 | Sonstige Hilfsmittel: Papier und Kugelschreiber | 600 |
| 12.8 | Management Summary | 600 |
| | Literatur | 600 |
| Gesamtliteraturverzeichnis | | 603 |
| Sachverzeichnis | | 639 |