

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	VII
1 Schief lagen	1
1.1 Wann ist ein Projekt in Schief lage?	1
1.2 Früherkennung einer Schief lage	2
1.2.1 Welche Anzeichen deuten auf eine Schief lage hin?	2
1.2.2 Checkliste zur Früherkennung von Schief lagen	8
1.3 Fallstudien	12
1.3.1 CRM-System (Aufgabenteilung)	12
1.3.2 Verwaltungssystem (Übertragung Projektverantwortung)	13
1.3.3 Auftragsabwicklungssystem (Einführung Standardsoftware)	15
2 Die ideale Projektplanung	17
2.1 Welche Merkmale charakterisieren ein IT-Projekt?	20
2.2 So projektieren Sie ein Vorhaben	25
2.3 Erstellen Sie ein Lastenheft	27
2.4 Regeln Sie Verantwortlichkeiten	31
2.5 Wer kommt als Projektpartner in Betracht?	33
2.6 Wie Sie ein Pflichtenheft erstellen	38
2.6.1 Rolle des Pflichtenheftes	38
2.6.2 Inhalte des Pflichtenheftes	41
2.7 Wählen Sie einen Projektpartner aus!	44
2.8 So schließen Sie einen Projektvertrag	45
2.8.1 Technische Aspekte	48
2.8.2 Wirtschaftliche Aspekte	55
2.8.3 Checkliste vertragliche Regelungen	65
2.9 Was gehört zu jeder Projektplanung?	67
3 Die Statusbeurteilung	69
3.1 So bestimmen Sie den Soll-Zustand	70
3.1.1 Prüfliste zur Bestimmung des Soll-Zustands	72
3.1.2 Vertragliche Vereinbarungen	75
3.1.3 Gewöhnlicher Gebrauch	78
3.1.3.1 Begriffe	78
3.1.3.2 Technische Normen	81
3.1.3.3 Bildschirmarbeitsverordnung	91
3.1.3.4 Datenschutz	92
3.1.3.5 Sicherheit	95
3.1.3.6 Ordnungsmäßigkeit	96
3.2 So führen Sie die Ist-Aufnahme durch	104

3.3	So ermitteln und beurteilen Sie Abweichungen	109
3.4	Fallstudien	117
3.4.1	CRM-System (Aufgabenteilung)	117
3.4.2	Verwaltungssystem (Übertragung Projektverantwortung)	118
3.4.3	Auftragsabwicklungssystem (Einführung Standardsoftware)	123
4	So vermeiden Sie Schief lagen	125
4.1	Begleitende Dokumentation	125
4.2	Change Requests	133
4.3	Planung und Durchführung von Abnahmen	136
4.3.1	So planen und organisieren Sie eine Abnahme	137
4.3.2	Welche schriftlichen Unterlagen sollten Sie erstellen?	143
4.3.3	Fallbeispiel	144
4.3.4	Resümee: Was Sie bei einer Abnahme beachten müssen	144
4.3.5	Checkliste zur Planung und Durchführung einer Abnahme	145
4.4	Controlling	147
4.5	Risikomanagement	151
4.6	Umgang mit Konflikten	159
5	Die Sanierung	161
5.1	Finden Sie die Ursache	161
5.2	Bestimmen Sie den Lösungsraum	166
5.3	Wählen Sie die Strategie	171
5.3.1	Turnaround-Management	173
5.3.2	Außergerichtliche Streitbeilegung	176
5.3.3	Gerichtliche Auseinandersetzung	183
5.3.4	Besondere Verfahrenstypen	195
5.4	Fallstudien/Musterlösungen	198
5.4.1	CRM-System (Aufgabenteilung)	198
5.4.2	Verwaltungssystem (Übertragung Projektverantwortung)	200
5.4.3	Auftragsabwicklungssystem (Einführung Standardsoftware)	201
5.5	Erfolgsfaktoren	202
Anhang	203
A	Mustergliederung Lastenheft	203
B	Mustergliederung Pflichtenheft	205
C	Links und Literatur	208
D	Glossar	210
E	Stichwortverzeichnis	215