

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	VII
<b>1 Schief lagen</b> .....	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
<b>2 Die ideale Projektplanung</b> .....	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
<b>3 Die Statusbeurteilung</b> .....	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
3.1.2.6 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
<b>4</b>	<b>So vermeiden Sie Schief lagen</b> .....	<b>125</b>
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
<b>5</b>	<b>Die Sanierung</b> .....	<b>161</b>
✓ 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
<b>Anhang</b>	.....	<b>203</b>
A	Mustergliederung Lastenheft .....	203
B	Mustergliederung Pflichtenheft .....	205
C	Links und Literatur .....	208
D	Glossar .....	210
E	Stichwortverzeichnis .....	215