

Soeren Otterbein

Outsourcing von IT-Dienstleistungen - Motivation, Vorgehensweise und operatives Management

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Outsourcing von IT-Dienstleistungen

- Motivation, Vorgehensweise und operatives Management

VORWORT

Die vorliegende Diplomarbeit entstand im Rahmen meines Studiums an der Fachhochschule Mainz, Fachbereich III Wirtschaftswissenschaften, und befasst sich mit der komplexen Materie des Outsourcings von IT-Dienstleistungen. Aufgrund des allgemeingehaltene[n] Themas und der Komplexität des Outsourcing können nur die wesentlichen Aspekte erläutert werden und kann daher als Leitfaden für Unternehmen dienen, die sich mit dem Gedanken „Outsourcing“ auseinandersetzen.

Bad Salzschlirf, 11.02.2003

Sören Otterbein

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	V
Abbildungsverzeichnis.....	VI
Tabellenverzeichnis.....	VII
1. Einleitung	1
1.1. Zielsetzung	1
1.2. Abgrenzung der Arbeit	2
1.3. Aufbau der Arbeit.....	3
2. Grundlagen des Outsourcing.....	4
2.1 Definition.....	4
2.2 Historische Entwicklung der Idee des Outsourcing und des Begriffes	6
2.3 Einbindungsformen und Handlungsoptionen des Outsourcing	8
2.4 IT-Dienstleistungen und deren Intensität zur Auslagerung	10
2.5 Phasen des Outsourcing.....	13
3. Motivation und Risiken des Outsourcing	15
3.1 Beweggründe für das Outsourcen von IT-Dienstleistungen.....	15
3.2 Die Chancen des Outsourcings.....	17
3.2.1. Strategische Chancen	17
3.2.2. Finanzielle Chancen	19
3.2.3. Weitere abgrenzbare Chancen.....	21
3.3 Die Risiken des Outsourcings.....	22
3.3.1. Strategische Risiken	23
3.3.2. Finanzielle Risiken.....	24
3.3.3. Weitere abgrenzbare Risiken.....	25

4.	Vorgehensweise der Unternehmen für ein Outsourcing- Projekt.....	28
4.1	Initien.....	28
4.2	Strategien.....	30
	4.2.1. Unternehmens- und IT-Strategie.....	30
	4.2.2. Outsourcing-Strategie.....	33
4.3	Analyse.....	34
	4.3.1. Identifikation und Analyse der Prozesse.....	35
	4.3.2. IT-Audit.....	37
	4.3.3. Bedarfsanforderungen.....	38
4.4.	Analyseverfahren zur Unterstützung von Outsourcing - Entscheidungen.....	38
	4.4.1. Kostenvergleich.....	39
	4.4.2. Argumentenbilanzen.....	39
	4.4.3. Transaktionskostenanalyse.....	40
	4.4.4. Nutzwertanalyse.....	41
	4.4.5. Weitere entscheidungsunterstützende Methoden.....	41
4.5.	Entscheidung „MAKE“ or „BUY“.....	42
4.6.	Anbieterselktion.....	44
	4.6.1. Vorgehensmodell.....	45
	4.6.2. Selektionskriterien.....	47
4.7.	Vertrag.....	47
4.8.	Umsetzung.....	48
4.9.	Betrieb und IT-Organisation.....	49
4.10.	Vertragsende.....	49
5.	Gegenstand von Outsourcing-Verträgen.....	50
5.1.	Rechtsnatur, Inhalt und Struktur.....	51
5.2.	Wesentliche Elemente.....	51
	5.2.1. Rahmenvertrag.....	52
	5.2.2. Übernahme- und sonstige Verträge.....	52
	5.2.3. Leistungsvertrag.....	52
5.3	Service Level Agreement.....	54

5.3.1. Gründe für SLA und Definition	54
5.3.2. Mögliche Inhalte der SLA`s	55
5.4. Möglichkeiten der Preisgestaltung	55
6. Operatives Management	56
6.1 Veränderung nach dem Outsourcing	57
6.2 Kunde-Anbieter-Beziehung.....	58
6.3 Risikomanagement	58
6.4 Controlling.....	59
7. Resümee und Ausblick	62

Abkürzungsverzeichnis

ASP	Application Service Providing
BetrVG	Betriebsverfassungsgesetz
BK	Bürokommunikation
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
DV	Datenverarbeitung
ECR	Efficient Consumer Responce
EDL	externer Dienstleister
ggf.	gegebenenfalls
HW	Hardware
IDV	individuelle Datenverarbeitung
IKS	Informations- und Kommunikationssysteme
IK	Information und Kommunikation
IM	Information Management
IS	Informationssysteme
IT	Informationstechnologie
IV	Informationsverarbeitung
KonTraG	Gesetzes zur Kontrolle und Transparenz von Unternehmen
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
KWG	Gesetz über das Kreditwesen
ROI	Return on Investment
SLA	Service Level Agreement
SW	Software
TCO	Total Cost of Ownership
VPN	Virtual Private Network
u.a.	unter anderem
z.B.	zum Beispiel

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Formen des Outsourcing	8
Abbildung 2: Aufgaben einer IV – Organisation.....	11
Abbildung 3: Formen des IT-Outsourcing.....	11
Abbildung 4: Phasen des Outsourcing	14
Abbildung 5: Beweggründe, die für ein Outsourcing sprechen.....	22
Abbildung 6: Beweggründe, die gegen ein Outsourcing sprechen.....	27
Abbildung 7: Zusammenhang Unternehmensstrategie und Informationssysteme.....	33
Abbildung 8: Normstrategiematrix	34
Abbildung 9: Gegenstand und Hilfsmittel einer Analyse	36
Abbildung 10: Vorgehensmodell eines IT-Audits	37
Abbildung 11: Make or Buy Entscheidung.....	43
Abbildung 12: Phasen der Anbieterselektion.....	46
Abbildung 13: Möglichkeit zur Gestaltung des Outsourcing-Vertragswerks.....	51
Abbildung 14: Zusammenspiel aller Ebenen zwischen Kunde und Anbieter	58
Abbildung 15: Werkzeuge des IV-Controllings	61