

IT-Outsourcing in der Praxis

Strategien,
Projektmanagement, Wirtschaftlichkeit

Herausgegeben von
Torsten Gründer

Unter Mitarbeit von
Anke Thomas

Mit Beiträgen von

Jens Bohlen, Giovanni M. I. Bulder, Dr. Peter Chylla,
Susanne Dietrich, Michael Eberhardt, Beatrix Ertsey,
Jacqueline Fechner, Thomas Federrath,
Dr. Cornelius Graack, Professor Nicole Graf,
Torsten Gründer, Christian Hildebrandt, Michael Hoos,
Dr. Hartmut Horchler, Rudolf Kergaßner, Uwe Krakau,
Klaus-Peter Laabs, Dr. Andreas Leßmann, Christian Oecking,
Professor Dr. Dres. h. c. Arnold Picot, Sebastian Raisch,
Holger Rasig, Thomas Reeb, Holger Reimers,
Gerhard-Konrad Rusch, Dr. Joachim Schrey,
Dr. Stefan Schröder, Dr. Katrin Severidt, Dr. Stefan Simon,
Robert Skrippek, Dr. Thomas Westerhoff

ERICH SCHMIDT VERLAG

Inhaltsverzeichnis

Zum Geleit	5
Vorwort	9
I. Strategie und Wirtschaftlichkeit	
<i>Dr. Hartmut Horchler, T-Systems</i>	
Intelligentes Sourcing für strategisches IT-Management	15
<i>Holger Reimers und Sebastian Raisch, Accenture</i>	
Wirtschaftlichkeitsbetrachtung im Rahmen von Outsourcing	27
H. IT-Service-Modelle	
<i>Jens Bohlen, Hewlett Packard</i>	
Partielles und komplettes IT-Outsourcing	45
<i>Moos Bulder, NTT/verio</i>	
Managed Services.....	60
<i>Christian Hildebrandt, IBM</i>	
Das On-Demand-Prinzip.....	76
<i>Dr. Stefan Schröder, DATEV</i>	
Applikations-Outsourcing und ASP.....	88
<i>Michael Hoos, Symantec</i>	
Managed Security Services.....	101
<i>Klaus-Peter Laabs, IBM</i>	
Offshore Outsourcing und Co-Sourcing.....	116
<i>Holger Rasig, SAP</i>	
Implementation Hosting.....	130
<i>Michael Eberhardt, TDS</i>	
Business Process Outsourcing (BPO) am Beispiel von HR	141

Uwe Krakau, BASF IT-Services, und Torsten Gründer, gründer. Consulting
In-Sourcing - Kalkulierbare Option oder Irreversibilität
einer Strategie?.....150

**III. Verfügbarkeit von IT-Diensten, Service Level Agreements,
Service Level Management, ITIL, objektive Leistungsmessung,
hochverfügbare IT-Betriebsumgebung**

Prof. Nicole Graf, BA Mosbach, und Torsten Gründer, gründer. Consulting
Verfügbarkeit von IT-Diensten als zentrales Leistungskriterium 165

Torsten Gründer, gründer. Consulting, und Dr. Andreas Leßmann, IBM
Service Level Agreements.....176

Jacqueline Fechner, Hewlett Packard
Service Level Management
Von der Leistungsbeschreibung zur Leistungserfüllung..... 203

Robert Skrippek, Siemens Business Services
Service Management mit ITIL und BS15000..... 218

Thomas Reeb, econetAG
Objektive IT-Leistungsmessung
Ein Beispiel praktischer Umsetzung..... 247

Thomas Federrath, Lampertz
Anforderungen an eine hochverfügbare IT-Betriebsumgebung..... 255

**IV. Projektmanagement, IT-Sourcing Mediation,
typische Projekterfahrungen, Personalübergang,
anreizorientierte Vertragsgestaltung**

Dr. Peter Chylla, Dr. Cornelius Graack und Gerhard-Konrad Rusch, Triation
Gestaltung von IT-Outsourcing-Projekten.....269

Torsten Gründer, gründer. Consulting
IT-Sourcing Mediation
Interessenausgleich und Konfliktvermeidung in IT-Sourcing-
Projekten.....281

Christian Oecking und Dr. Thomas Westerhoff, Siemens Business Services

Typische Problemstellungen und Erfahrungen in IT-Outsourcing-Projekten297

Susanne Dietrich, Rudolf Kergaßner und Dr. Katrin Severidt, CSC

Konzepte und Modelle beim Personalübergang312

Prof. Dr. Dres. h.c. Arnold Picot und Beatrix Ertsey, LMU München

Anreizorientierte Vertragsgestaltung im IT-Outsourcing324

V. Rechtliche Grundlagen

Dr. Joachim Schrey, Clifford Chance

Vertragsrechtliche Aspekte beim IT-Outsourcing345

Dr. Stefan Simon, Clifford Chance

Übernahme von Personal und Einrichtungen358

Literaturverzeichnis.....371

Autorenverzeichnis.....375

Stichwortverzeichnis.....387