

## Inhalt

GELEITWORT .....	VII
VORWORT .....	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....	XVI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS .....	XX
<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1 AUSGANGSSITUATION .....	1
1.2 ZIELSETZUNG DER ARBEIT UND VORGEHENSWEISE .....	5
<b>2 BEGRIFFLICHE GRUNDLAGEN UND ABGRENZUNG DES UNTERSUCHUNGSGEBIETES .....</b>	<b>9</b>
2.1 DEFINITIONEN UND VARIANTEN DES OUTSOURCING .....	9
2.1.1 Internes Outsourcing .....	10
2.1.2 Externes Outsourcing .....	11
2.1.3 Onshore-, Nearshore- und Offshore-Outsourcing .....	12
2.1.4 Business Process Outsourcing und Application Service Provider .....	13
2.2 UNTERSUCHUNGSGEGENSTAND IT-OUTSOURCING-UMFÄNGE .....	13
2.2.1 Produktionsfaktoren .....	14
2.2.2 IT-Leistungserstellungsprozess .....	16
2.2.3 IT-Outsourcing-Umfänge .....	18
2.3 EINGRENZUNG DER ARBEIT AUF IT-OFFSHORING NACH INDIEN .....	24
<b>3 THEORETISCHER BEZUGSRAHMEN ZUR UNTERSUCHUNG VON IT-OFFSHORING .....</b>	<b>34</b>
3.1 INFORMATIONSÖKONOMISCHER ANSATZ .....	34
3.2 TRANSAKTIONSKOSTENTHEORIE .....	35
3.3 RESSOURCENBASIERTE THEORIE .....	38
3.4 STAND DER LITERATUR .....	40
3.4.1 Entscheidungsmodelle für Make-or-Buy-Entscheidungen .....	41
3.4.2 Empirische Befragungen zur Ermittlung von Trends .....	42
3.4.3 Erfahrungsberichte und Fallstudien .....	47
3.5 ZUSAMMENFASSUNG DES THEORETISCHEN BEZUGSRAHMENS .....	48
<b>4 PRE-TEST ZUR LÜCKENANALYSE .....</b>	<b>50</b>
4.1 METHODISCHES VORGEHEN .....	51
4.1.1 Schriftliche Befragung .....	51
4.1.2 Experteninterviews .....	54
4.2 RECHTLICHE UND VERTRAGLICHE RAHMENBEDINGUNGEN .....	56
4.2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen .....	57
4.2.2 IT-Outsourcing-Verträge mit Schwerpunkt Service Level Agreements (SLAs) .....	58
4.2.3 Spezialfall IT-Offshoring .....	60

4.3        EMPIRISCHE LÜCKENANALYSE: WELCHE PROBLEME KONNTEN  
             VERTRAGLICH NICHT GELÖST WERDEN? ..... 63

4.3.1        Beschreibung des Modells..... 63

4.3.2        Empirische Befunde zur Lückenanalyse..... 66

4.4        ERGEBNISSE DER EMPIRISCHEN PROBLEMANALYSE..... 80

5        FORSCHUNGSDESIGN UND EMPIRISCHE BASIS..... 84

5.1        WAHL DER FORSCHUNGSMETHODE ..... 84

5.1.1        Fallstudienanalyse als Forschungsmethode..... 84

5.1.2        Fallstudien in Kombination mit Experteninterviews ..... 86

5.2        EXPERTENINTERVIEWS ..... 87

5.2.1        Art der Experteninterviews..... 88

5.2.2        Interviewpartner ..... 89

5.2.3        Methode der Auswertung..... 96

5.3        FALLSTUDIEN..... 97

5.3.1        Erstellen der Fallstudien ..... 100

5.3.2        Fallstudienbeschreibung ..... 105

5.4        ZUSAMMENFASSENDE BETRACHTUNG DER PROBLEME DES  
             OFFSHORING UND FORSCHUNGSHYPOTHESEN..... 146

6        ERWARTUNGSMANAGEMENT ..... 158

6.1        ZIELFINDUNGSPROZESS FÜR OUTSOURCING-UMFÄNGE ..... 160

6.2        AUSWAHL DES OFFSHORING-UMFANGS ..... 162

6.3        AUSWAHL UND BEURTEILUNG DER DIENSTLEISTER ..... 172

6.4        RISIKOMANAGEMENT ..... 177

6.5        ERGEBNISCONTROLLING ..... 185

6.6        FAZIT ..... 190

7        QUALIFIKATIONSSICHERUNG VON HUMANKAPITAL ..... 194

7.1        IN DEUTSCHLAND ..... 195

7.1.1        Volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen ..... 195

7.1.2        Unternehmensbezogene Rahmenbedingungen ..... 198

7.2        IN INDIEN..... 200

7.2.1        Volkswirtschaftliche Rahmenbedingungen ..... 200

7.2.2        Unternehmensbezogene Rahmenbedingungen ..... 206

7.3        INTERKULTURELLE ASPEKTE DES OFFSHORING ..... 217

7.3.1        Kulturelle ‚Fits‘ und ‚Misfits‘ ..... 217

7.3.2        Hofstede's Kulturparameter ..... 220

7.3.3        Maßnahmen zur Überbrückung kultureller Differenzen ..... 230

7.4        KOMMUNIKATIONSPROBLEME ..... 234

7.5        FAZIT ..... 240

8        MANAGEMENT DER LEISTUNGSERBRINGUNG IN  
             NETZWERKEN..... 244

8.1        PROBLEME IN NETZWERKEN..... 245

8.2        PROZESSMODELL ..... 250

---

8.3	ORGANISATIONSSTRUKTUR .....	258
8.4	FAZIT .....	264
9	ZUSAMMENFASSENDE DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE .....	266
10	LITERATURVERZEICHNIS .....	279
11	ANHANG .....	293
11.1	FRAGEBOGEN .....	293
11.2	LISTE DER UNTERNEHMEN, DIE DEN FRAGEBOGEN BEANTWORTET HABEN .....	300
11.3	INTERVIEWLEITFADEN .....	301
	DIE AUTORIN .....	305