

Inhalt

GELEITWORT	VII
VORWORT	IX
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XVI
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	XX
1 EINLEITUNG	1
1.1 AUSGANGSSITUATION	1
1.2 ZIELSETZUNG DER ARBEIT UND VORGEHENSWEISE	5
2 BEGRIFFLICHE GRUNDLAGEN UND ABGRENZUNG DES UNTERSUCHUNGSGEBIETES.....	9
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
3 THEORETISCHER BEZUGSRAHMEN ZUR UNTERSUCHUNG VON IT-OFFSHORING.....	34
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
4 PRE-TEST ZUR LÜCKENANALYSE	50
4.1 METHODISCHES VORGEHEN.....	51
4.1.1 Schriftliche Befragung.....	51
4.1.2 Experteninterviews.....	54
4.2 RECHTLICHE UND VERTRÄGLICHE 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 VERTRÄGLICH 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	Hofstedes 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