

BPX.

Ulrich Moser
Martin Dalla Vecchia

IT-Sourcing

Ressourcen & Kosten von
IT-Diensten effizient managen

Was Manager wissen müssen!

BPX-Edition
Rheinfelden/Schweiz

Inhalt

Vorwort von Dr. Walter Altherr	5
1 Management Summary	7
2 IT-Sourcing	8
2.1 Wege durch den Begriffsdschungel	8
2.2 Sourcing-Strategie als Erfolgsfaktor	9
2.3 Gründe für IT-Outsourcing	11
2.4 Arten des Outsourcings	12
2.5 Gefahren und Risiken von Outsourcing	16
2.6 Praxistipps Outsourcing	18
3 Businessmodelle	20
3.1 Housing	20
3.2 Managed Hosting	20
3.3 Managed Services	21
3.4 Application Hosting	22
3.5 Application Service Providing	22
3.6 Application Service on demand (ASP over Web)	23
4 Neue Managementaufgaben	26
4.1 Managementebenen	26
4.2 Outsourcing-Readiness	27
4.3 Das Service Level Agreement (SLA)	30
4.4 IT Service Management	34
5 Kosten des IT-Sourcings	39
5.1 Berechnungsmodelle	39
5.2 Total Cost of Ownership TCO	40
5.3 Direkte und indirekte Kosten	42
5.4 Kostenüberlegung bei Projekten	45
5.5 Die Kostenkomponenten	47
6 Relevante Technologien	49
6.1 Ausrüstung eines Rechenzentrums	49
6.2 Zugriff auf Applikationen	56

om
lie

d
ng
ier
r-

7	Evaluationskriterien / Checklisten	60
7.1	Evaluationskriterien im Überblick	60
7.2	Checklisten zum IT-Sourcing	60
8	Strategische Erfolgsfaktoren	66
8.1	Strategische Position für Outsourcing	66
8.2	Evaluation des Providers	68
8.3	SLA-Management	68
8.4	Professionelles Projektmanagement	68
8.5	Einbezug der Mitarbeiter	69
8.6	Partnerschaftliche Beziehung aufbauen	69
9	Ausblick und Trends	70
10	Glossar	73
11	Literatur & WWW	76
12	Editionspartner	77
13	Autorenteam & BPX	80