Outsourcing

Eine strategische Allianz besonderen Typs

Herausgegeben von
Wilfried Köhler-Frost

Mit Beiträgen von

Wolfhart Bahrs, Rainer Barucha, Prof. Dr. Alfred Büllesbach,
Michael Diemer, Markus Erben, Stefan Feldmann,
Thomas Gläßer, Werner Hecker, Manfred Heibel,
Dr. Hartmut Horchler, Martin Kleinertz, Wilfried Köhler-Frost,
Dr. Michael Koppitz, Martin Kraus, Peter Küchler, Ralf Lössner,
Dr. Carsten Müller, Christian Oecking, Dr. Joachim Rieß,
Dr. Eberhard Schott, Dr. Stefan Schwerdtner,
Dr. Klaus W. Sommerlad, Harald Stamm, Richard Staudacher,
Günter Steffen, Jens Walter, Dr. Frank Wisskirchen,
Michael Zylla

4., völlig neu bearbeitete
und wesentlich erweiterte Auflage

ERICH SCHMIDT VERLAG

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

Outsourcing:
Eine strategische Allianz besonderen Typs /
hrsg. von Wilfried Köhler-Frost.
Mit Beitr. von Wolfhart Bahrs … –
4., völlig neu bearb. und wesentlich erw. Aufl. –
Berlin : Erich Schmidt, 2000

ISBN 3-503-05821-4

1. Auflage 1993
2. Auflage 1995
3. Auflage 1998
4. Auflage 2000

ISBN 3 503 05821 4

Alle Rechte vorbehalten
© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2000
www.erich-schmidt-verlag.de

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht
sowohl den strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso
Z 39.48-1992 als auch der ISO-Norm 9706

Druck und Bindung: Mercedes Druck, Berlin

Inhalt

Wilfried Köhler-Frost, Köhler-Frost & Partner
Outsourcing zur Jahrtausendwende 13

Michael Diemer, IBM Global Services
Strategisches Outsourcing: Gemeinsam den Markt angehen 58

Manfred Heibel, EDS
Die Rolle des Outsourcing im Globalisierungsprozess 73

Christian Oecking, SBS
Outsourcing im Wandel:
Von der Auslagerung der Datenverarbeitung zum
Management der Komplexität von Informationstechnologie 94

Dr. Stefan Schwerdtner und Michael Zylla, sydios it-solutions
Outsourcing von Call und Customer Care Center
Dienstleistungen zur Verbesserung von Kundenbeziehungen 118

Dr. Hartmut Horchler, debis Systemhaus
Outsourcing-Markt wächst weiter
Allen Unkenrufen zum Trotz 139

Peter R. Küchler, Sema Group Business Systems
Application Service Providing, Application Hosting:
Visionen eines neuen Services? 146

Günter Steffen, TDS
Blick zurück nach vorn
Vom Outsourcing zum Application Service Provider 154

Dr. Eberhard Schott, CSC Ploenzke
Integrationsmanagement am Beispiel der Allianz
zwischen DuPont und CSC 169

Dr. Frank Wisskirchen und Martin Kleinertz, KPMG Consulting
Shared Service Center als Alternative zu Outsourcing 181

Markus Erben und Dr. Carsten Müller, ALLDATA
Partielles Outsourcing von IT-Dienstleistungen 200

Rainer E. Barucha, top itservices
Partsourcing –
Innovation oder „Alter Wein in neuen Schläuchen“? 212

Harald Stamm, Hewlett-Packard
Outsourcing im Wandel: Veränderte IT-Serviceinhalte durch schnelllebige Businesswelt und neue Technologien 217

Prof. Dr. Alfred Büllesbach, Dr. Joachim Rieß, DaimlerChrysler AG/debis Systemhaus
Outsourcing in der öffentlichen Verwaltung – neue Formen der Kooperation mit Privaten 231

Werner Hecker und Martin Kraus, GEDOS
Auf dem Weg zu Business Intelligence 243

Wolfhart Bahrs, SRS
R/3-Outsourcing – Konzentration auf die Kernkompetenz in Kliniken 258

Jens Walter und Ralf Lössner
CAMPUS: Globale Erneuerung und Vereinheitlichung der IT-Infrastruktur für Lufthansa Passage Airline 271

Dr. Klaus W. Sommerlad, Clifford Chance Pünder
Vertrag und rechtliche Rahmenbedingungen beim Outsourcing in der Informationsverarbeitung 281

Richard Staudacher, KPMG Deutsche Treuhand-Gesellschaft
Steuerliche, gesellschaftsrechtliche und arbeitsrechtliche Aspekte von Outsourcing-Maßnahmen 301

Selbstdarstellung der Häuser 315

Autorenporträts 324