

*Stephanie Teufel
Sascha Götte
Martin Steinert*

Managementmethoden für ICT-Unternehmen

Aktuelles Wissen von Forschenden
des iimt der Université de Fribourg und
Spezialisten aus der Praxis

Inhalt

Vorwort	7
Kapitel 1	Managementmethoden für ICT-Unternehmen – dargestellt mittels dem Fribourg-ICT-Management-Framework Stephanie Teufel, Direktorin iimt, Professorin, Universität Fribourg i. Ue./Schweiz 9
Kapitel 2	Strategische Unternehmensführung von Hightech-Unternehmen – Insights von Swisscom-Fixnet Martin Steinert, Research Assistant, iimt, University of Fribourg/ Switzerland Adrian Bult, CEO Swisscom-Fixnet 25
Kapitel 3	The Management of Interdependent Service Changes André van Tuinen, Swisscom IT Services, Projektleiter NT/XP Migration 45
Kapitel 4	Management der Informationssicherheit Thomas Schlienger, Research Assistant, iimt, University of Fribourg/Switzerland Daniel Hallen, Director Corporate Security & Risk Management, Orange, Schweiz 59
Kapitel 5	Managementinstrument Outsourcing erfolgreich einsetzen Andreas Erat, Research Assistant, iimt, University of Fribourg/ Switzerland Jürg Schläfli, HR Senior Project Leader, Swisscom AG 77
Kapitel 6	Service-Management: Die Potenziale der Dienstleistungs- produktion erschliessen Roland Koller, CEO B.Com Reto Fäs, B.Com 93
Kapitel 7	Real Options Analysis as Management Tool for Investment Decisions Gianni Traglia, project manager 109

Kapitel 8	Nachhaltiger Unternehmenserfolg durch Change-Management – Durch Wandel an die Spitze Andreas Hürlimann, Partner und global Director (TIME), Arthur D. Little (ADL) 133
Kapitel 9	Managementkompetenz als Erfolgsvoraussetzung Hildburg Spiegel, Professorin, Fachhochschule Wiesbaden 149
Kapitel 10	HR-Lifecycle-Management Ronald Hügin, Senior HR Manager, T-Mobile International 163
Kapitel 11	TIME-Unternehmenskooperationen Sascha Götte, Professor, Fachhochschule Konstanz 177
Kapitel 12	Customer Relationship Management, les attentes de la clientèle Pierre Mayor, Swisscom Enterprise Solutions 191
Kapitel 13	Key-Account-Manager und Relationship-Manager und deren Erfolgsfaktoren im veränderten ICT-Markt Christian Etter, Marketingleiter, iimt, University of Fribourg / Switzerland Heinz Karrer, CEO, Axpo Holding AG 205
Kapitel 14	Regulierung und Regulierungsmanagement Stephan Kronbichler, Leiter des Rechtsdienstes der T-Systems Multilink SA, Schweiz 231
Kapitel 15	Corporate-Social-Responsibility (CSR): Die Entwicklung der sozialen Verantwortlichkeit der Unternehmen Gianluca Galdenzi, Leiter CSR bei Orange, Schweiz 251
Index	267