

Frank Keuper / Bernd Wagner /
Hans-Dieter Wysuwa (Hrsg.)

Managed Services

IT-Sourcing der
nächsten Generation



GABLER

Inhaltsverzeichnis

Leitbeitrag

Managed Services - Hybridmotor für die Unternehmens-IT

BERND WAGNER

(Fujitsu Technology Solutions GmbH)

Erster Teil (

Managed Services und IT-Sourcing -
Status quo 33

Leistungstiefenentscheidung und IT-Sourcing -
Veränderte Herausforderungen des Strategischen
Informationsmanagements - 35

ROLAND GABRIEL, MARTIN GERSCH und PETER WEBER

*(Competence Center E-Commerce, Ruhr-Universität Bochum und
Freie Universität Berlin)*

Erfolgreiche Umsetzung globaler IT-Service-Konzepte
anhand eines Fallbeispiels 51

BENNO ZOLLNER

(Fujitsu Technology Solutions GmbH)

Chancen und Grenzen der Industrialisierung von IT-Services 65

MARC SCHÜMANN und STEFAN RÖDER

(Steinbeis-Hochschule Berlin)

Zweiter Teil

Managed Services und IT-Sourcing - Strategische Aspekte	91
Wettbewerbsvorteile im IT-Service-Umfeld durch Marketing erreichen <i>MICHAEL ADLER</i> (<i>Fujitsu Technology Solutions GmbH</i>)	93
Complementor Relationship Management im IT-Sourcing <i>MICHAEL REISS</i> und <i>ARMN GÜNTHER</i> (<i>Universität Stuttgart</i>)	111
Governing Innovation-focused IS Outsourcing Relationships <i>STEFANIE LEIMEISTER</i> , <i>TILO BÖHMANN</i> und <i>HELMUT KRCDMAR</i> (<i>TUMfortiss - An-Institut und wissenschaftliche Einrichtung der Technischen Universität München, International Business School of Service Management und Technische Universität München</i>)	141
Outsourcing von Geschäftsprozessen - Die unternehmensspezifische Situation und ihr Einfluss auf die „richtige“ Form des Outsourcing <i>GERHARD SCHEWE</i> und <i>INGO KETT</i> (<i>Westfälische Wilhelms- Universität Münster</i> und <i>Viaticum GmbH</i>)	161
Outsourcing technologieorientierter wissensintensiver Dienstleistungen (T-KIBS) <i>MARKUS NÜTTGENS</i> und <i>NADINE BLINN</i> (<i>Universität Hamburg</i>)	179
Qualitätsorientierte Steuerung von Shared-IT-Service-Organisationen <i>STEFAN RÖDER</i> und <i>FRANK KEUPER</i> (<i>Steihbeis-Hochschule Berlin</i>)	203

Shared Services in kleinen und mittleren Unternehmen. Vom Netzwerkmanagement in kooperativ geführten Shared-Controlling-Centern	.237
<i>CARSTEN VON GLAHN und TOBIAS ALBRECHT</i>	
<i>(Siemens AG und Steinbeis-Hochschule Berlin)</i>	

Dritter Teil

Managed Services und IT-Sourcing - Informationstechnologische und organisatorische Aspekte	263
Auswirkungen der IuK-Technologien auf den After-Sales-Service in der TIME-Branche	265
<i>CHRISTIAN SCHULMEYER und FRANK KEUPER</i>	
<i>(Schulmeyer & Coll. Unternehmensberatung und Steinbeis-Hochschule Berlin)</i>	
Auto Immune Systems®	309
<i>WOLFGANG FOITOR</i>	
<i>(Fujitsu Technology Solutions GmbH)</i>	
New Office Workplace - Kritische Erfolgsfaktoren auf dem Weg zu einem „Well-Managed“-Desktop	323
<i>ROBERT MAYER und MURATGÜVEN</i>	
<i>(Fujitsu Technology Solutions GmbH)</i>	
Optimierung des Client-Betriebs durch Virtualisierung der Arbeitsplätze	335
<i>ROLF KLEINWÄCHTER und STEFAN BRECOUR</i>	
<i>(Fujitsu Technology Solutions GmbH)</i>	

Beitrag der WAN Acceleration für Data Protection, IT-Konsolidierung und Cloud Computing	355
<i>THOMAS BOELE</i> (<i>Riverbed Technology</i>)	

Vierter Teil

Managed Services und IT-Sourcing - QMO vadis?	365
IT-Sourcing in Deutschland - Quo vadis?	367
<i>STEPHAN KAISER</i> (<i>PAC GmbH</i>)	

Bibliographie	379
---------------	-----

Bibliographie ausgewählter Schriften zum IT-Management	381
--	-----

Autorenverzeichnis	395
--------------------	-----

Stich	Wortverzeichnis	401
-------	-----------------	-----