

Inhaltsverzeichnis

Geleitwort	V
Vorwort der Autoren	VII
Einführung	1
Teil A: Grundlagen	5
1 Formen	7
1.1 Leistungsformen	8
1.1.1 Infrastructure Service Offshoring	10
1.1.2 Software Development Offshoring	12
1.1.3 Business Process Offshoring (BPO)	14
1.2 Gestaltungsformen.....	17
1.2.1 Totales Offshoring	17
1.2.2 Partielles Offshoring	18
1.3 Organisationsformen.....	19
1.3.1 Tochterunternehmen	20
1.3.2 Joint Venture	23
1.3.3 Fremdunternehmen	24
2 Sourcing-Modelle	27
2.1 Kooperationsmodelle	27
2.1.1 Onsite Delivery	28
2.1.2 Onshore Delivery	29
2.1.3 Offshore Delivery	30
2.2 Geschäftsmodelle.....	30
2.2.1 Global Sourcing	31
2.2.2 Build-Operate-Transfer (BOT)	33
2.2.3 Multisourcing	34
3 Chancen und Risiken	37
3.1 Chancen	37
3.1.1 Finanzielle Chancen	39
3.1.2 Qualitative Chancen	42
3.1.3 Strategische Chancen	44

3.2	Risiken	48
3.2.1	Risiken bezogen auf den Auftraggeber	50
3.2.2	Risiken bezogen auf die Kooperation	53
3.2.3	Risiken bezogen auf den Auftragnehmer	55
4	Total Cost of Offshoring	57
4.1	Einmalige Kosten	59
4.1.1	Koordinationskosten	59
4.1.2	Infrastrukturkosten	62
4.2	Wiederkehrende Kosten	64
4.2.1	Arbeitskosten	64
4.2.2	Betriebskosten	65
5	Qualitätsstandards	69
5.1	ISO 9000	70
5.2	Capability Maturity Model (CMM)	72
5.3	Six Sigma	74
6	Vertragswerk	77
6.1	Vertragskategorien	78
6.2	Internationalisierung des Vertragswerks	81
6.2.1	Globales Vertragswerk	81
6.2.2	Länderspezifisches Vertragswerk	82
6.3	Service Level Agreements (SLAs)	83
6.4	Preismodelle	85
	Teil B: Projektmanagement	89
7	Strategiedefinition	91
7.1	Vision	91
7.2	Ziele	92
7.3	Strategie	94
8	Make-or-Buy-Entscheidung	97
8.1	Identifikationsphase	97
8.1.1	Kriterien	98

8.1.2	Unterstützende Methoden bzw. Modelle	101
8.2	Analysephase	103
8.2.1	Anforderungsanalyse	104
8.2.2	Realisierbarkeitsanalyse.....	106
8.2.3	Wirtschaftlichkeitsanalyse	107
8.2.4	Risikoanalyse	110
8.2.5	Marktanalyse.....	111
8.3	Auswahlphase	111
9	Standortauswahl	115
9.1	Country-Ratings.....	116
9.2	Bewertungskriterien.....	117
9.3	Länderprofile	119
9.3.1	Nearshore-Regionen.....	120
9.3.2	Offshore-Regionen.....	125
10	Providerauswahl	131
10.1	Request for Information (RFI).....	132
10.2	Projektspezifikation	134
10.2.1	Pflichtenheft.....	135
10.2.2	Letter of Intent (LoI).....	136
10.3	Request for Proposals (RFP)	137
10.4	Entscheidung.....	140
10.5	Due Diligence	142
11	Vertragsmanagement	145
11.1	Vertragsverhandlung.....	145
11.1.1	Verhandlungsvorbereitung.....	146
11.1.2	Verhandlungstipps	147
11.2	Vertragsverwaltung.....	149
11.2.1	Pflichtenmanagement.....	149
11.2.2	Change Request Management.....	150
11.2.3	Konfliktmanagement.....	152

12 Transition Management	153
12.1 Transfer von Mitarbeitern	154
12.2 Transfer von Assets.....	155
12.3 Transfer von vertraglichen Verpflichtungen.....	157
12.4 Transfer von Daten und Know-how.....	158
13 Leistungsmanagement	161
13.1 Leistungsmessung	161
13.2 Evaluierung	164
14 Kommunikationsmanagement	169
14.1 Entwicklung einer Kommunikationsstrategie	169
14.2 Auswahl von Kommunikationsmedien	172
15 Management der kulturellen Unterschiede	177
15.1 Change Management	177
15.2 Relationship Management.....	180
16 Erfolgsfaktoren.....	185
16.1 Planungs- und Analysephase	186
16.2 Entscheidungsphase	190
16.3 Verhandlungsphase	191
16.4 Durchführungsphase	193
Ausblick.....	197
Anhang	199
Abbildungsverzeichnis	201
Tabellenverzeichnis	203
Abkürzungsverzeichnis.....	205
Literaturverzeichnis.....	207
Sachverzeichnis.....	215