

IT-OUTSOURCING

Marktwirtschaftliche Ansätze zur Bereitstellung
der IT-Infrastruktur in Unternehmen

Dissertation
der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät
der Universität Zürich

zur Erlangung der Würde
eines Doktors der Wirtschaftswissenschaft

vorgelegt von

Thomas Billeter
von Männedorf ZH
genehmigt auf Antrag von
Prof. Dr. Kurt Bauknecht

Inhaltsverzeichnis

I. AUSGANGSLAGE

1.1. EINFÜHRUNG	2
1.2. AUFGABENSTELLUNG	5
1.3. DEFINITIONEN	7
1.3.1. Betriebswirtschaft	7
1.3.2. Informationsmanagement	7
1.3.3. IT-Outsourcing	11
1.4. STRUKTUR DER ARBEIT	13

II. PROBLEMSTELLUNG 15

11.1. DRIVERS OF CHANGE	16
11.1.1. Das wirtschaftliche Umfeld	17
11.1.2. Die Auswirkungen von IT auf Märkte und Unternehmungen	19
11.1.3. Strukturwandel und Handlungsbedarf in der Wirtschaft	21
11.1.4. Technologie- und Strukturwandel im IT-Bereich	25
11.1.5. Die Informatik-Krise der 90er Jahre	27
11.2. DAS PHÄNOMEN IT-OUTSOURCING	39
11.2.1. Rückblick	39
11.2.2. Die traditionelle Outsourcing-Diskussion	40
11.3. FORSCHUNGSRICHTUNGEN IM INFORMATIONSMANAGEMENT	45

III. THEORETISCHES FUNDAMENT 48

11.1. REFERENZTHEORIEN UND -MODELLE: EIN ÜBERBlick	49
11.2. DIE TRANSAKTIONSKOSTENÖKONOMIK	53
11.2.1. Historischer Hintergrund	53
11.2.2. Grundlagen	54
11.2.3. Anwendung	62
11.2.4. Zusammenfassung	65
11.3. DIE "AGENCY"-THEORIE	67
11.3.1. Historischer Hintergrund	67
11.3.2. Grundlagen	68
11.3.3. Anwendung und Relevanz	73
11.3.4. Zusammenfassung	74
11.4. DIE WERTKETTENANALYSE	75
11.4.1. Historischer Hintergrund	75
11.4.2. Grundlagen	76
11.4.3. Anwendung und Relevanz	84
11.4.4. Zusammenfassung	84
11.5. DIE ORGANISATION DER UNTERNEHMUNGEN	86
11.5.1. Organisationsformen	87

111.5.2. Entwicklung der Organisationsstrukturen	94
111.5.3. Konsequenzen dezentraler Führungsstrukturen	96
111.6. MODELLE AUS DEM INFORMATIONSMANAGEMENT	100
111.6.1. Einsatzgebiete von Informationssystemen	101
111.6.2. Bedeutung von Informationstechnologien und Informationssystemen	102
HI.6.3. Nutzungsraum von Informationssystemen	104
HI.6.4. Technologische Basis von Informationssystemen	106
IV. ERKENNTNISSTAND	108
IV.1. "IT-SOURCING": STAND DER DISKUSSION	109
IV.2. INFORMATIONSMANAGEMENT UND IT-OUTSOURCING	112
IV.2.1. Davis/Olson	113
IV.2.2. MIT90s-Programm [Scott Morton et al. 1991]	117
IV.2.3. Harvard Business School [Cash et al. 1992]	121
IV.2.4. Heinrich	129
IV.2.5. ISM (St.Gallen)	132
IV.2.6. Zusammenfassung	136
IV.3. IT-OUTSOURCING: ANALYTISCHE BASIS	138
IV.3.1. Die Voraussetzungen für IT-Outsourcing: eine strategische Sicht	139
IV.3.2 Die Gestaltung der Outsourcing Partnerschaft	161
IV.3.3 Der IT-Dienstleistungsmarkt	163
IV.4. IT-SOURCING: EMPIRISCHE BASIS	168
IV.4.1. Breit angelegte Studien	169
IV.4.2. Fallstudien	178
V. ERWEITERTES IM-MODELL	183
V.1. EINFÜHRUNG	
V.2. EIN MARKTORIENTIERTES INFORMATIONSMANAGEMENTMODELL	
V.2.1. Beschreibung der wesentlichen Dimensionen	
V.2.2. Vorgehen	
V.3. DIE ROLLEN IN DER IT-WERTKETTE	
V.3.1. Die IT-Wertschöpfungskette	
V.3.2. Das Lebenszyklusmodell	
V.3.3. Rollenbeschreibungen	
V.4. DIE IT-PLATTFORM	
V.4.1. Die Kommunikationsinfrastruktur	
V.4.2. Die Hardwareinfrastruktur	
V.4.3. Die Softwareinfrastruktur	
V.5. DER IT-OUTSOURCING-MARKT	
V.5.1. Betrachtungsrahmen	
V.5.2. "Facilities management"	
V.5.3. Systemintegration	
V.5.4. Geschäftsprozessbezogene Outsourcing-Leistungen	
V.5.5. Umfassendes IS-Outsourcing	
V.5.6. Einordnung der Anbieter	

V.5.7. Zusammenfassung und Ausblick	259
V. 6. IT-OUTSÖRCING AUS TRANSAKTIONS-KOSTENSICHT	261
V.6.1. Analyserahmen	261
V.6.2. Elemente der IT-Infrastruktur	263
V.6.3. Zusammenfassung	282
V.7. DER FÜHRUNGSPROZESS IM IT-EINSATZ	284
V.7.1. Ausgangslage	284
V.7.2. Bezugsrahmen eines marktorientierten Informationsmanagementmodells	287
V.7.3. "Make-or-buy"-Entscheidungen	298
VI. DIE SCHWEIZER PERSPEKTIVE	301
VI.1. IT-OUTSOURCING IN DER SCHWEIZ	302
VI.2. IT-OUTSOURCING-STUDIE	303
' VI.2.1. Methodik der Untersuchung	303
VI.2.2. Hypothesen zum Thema IT-Outsourcing	305
VI .2.3. Ergebnisse der Studie	308
VI.2.4. Auswertung	309
VI.3. FALLSTUDIEN	330
Vi.3.1. Rieter/EDS	330
VI.3.2. Schweizerischer Bankverein (SBV)	335
VII. SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK	343
VIII. ANHANG	348
VIII.1. GLOSSAR	349
VIII.2. LITERATURVERZEICHNIS	351
VIII.3. FRAGEBOGEN IT-OUTSOURCING-STUDIE	359