

Diplomarbeit

**IT-Outsourcing Management**

Ein systemorientierter Ansatz  
zur Durchführung von IT-Outsourcing Projekten  
aus Sicht der Dienstleister

des Studiengangs Betriebswirtschaft  
des Fachbereichs Wirtschaft  
der Fachhochschule Mainz

Vorgelegt von: **Ertan Mutlu**

Vorgelegt bei: **Prof. Dr. Anett Mehler-Bicher**

Einreichung am: 10. Juni 2009

Outsourcing ist schon längst nicht mehr eine Modeerscheinung, sondern gehört inzwischen zum festen Bestandteil vieler Unternehmens-Strategien. Der etablierte Trend zum Outsourcing begründet sich vor allem darin, dass viele Unternehmen Randaktivitäten ihrer Unternehmung nicht mehr beherrschen und diese an spezialisierte Unternehmen outsourcen. Ein bezeichnendes Beispiel bietet das Information Technology Outsourcing (IT-O). Viele Unternehmen, deren Kernkompetenz definitiv nicht der Betrieb der IT ist, haben über viele Jahre gewachsene IT-Infrastrukturen und heterogene Applikationslandschaften. Bei einer Status quo Betrachtung stellen viele Unternehmen fest, dass dringender Handlungsbedarf besteht. Dieser reicht von Realisierung von Effizienzpotenzialen bis hin zur präventiven Behandlung möglicher Risiken. Neben anderen wird das IT-Outsourcing ebenfalls als eine geeignete Handlungsalternative in Betracht gezogen. Diese bietet auf den ersten Blick viele Vorteile. Jedoch dürfen die Risiken des Outsourcings nicht ignoriert werden. Es gibt inzwischen einige bekannte Outsourcing-Projekte, die als gescheitert deklariert werden. Als gescheitert gilt ein Outsourcing-Projekt, wenn definierte Ziele nicht erreicht werden. Dabei gibt es vielseitige Symptome und Ursachen. Eine bedeutende Ursache ist die Durchführung des Outsourcings – das IT-Outsourcing Management.

Die Herausforderung, die mit der erfolgreichen Durchführung des IT-Outsourcings verbunden ist, besteht primär in der Beherrschung der anfallenden Komplexität sowohl des vielschichtigen IT-Systems als auch dem Management eines komplexen Projekts, das von vielen Variablen und Faktoren abhängig ist.

Neben IT-Outsourcing Projekten gibt es eine Reihe weiterer Projekte, die der Klassifikation komplexer Projekte einzuordnen sind. Als prägnantes Beispiel kann hier die Raumfahrt-industrie genannt werden. Dort müssen Projekte auf höchster Ebene der Komplexität bei gleichzeitig hohen Risiken erfolgreich bewältigt werden. Die Raumfahrtindustrie nutzt dazu erfolgreich die Methode des Systems Engineerings (SE).

Die Diplomarbeit behandelt die Problemstellung Outsourcing mit dem Lösungsansatz Systems Engineering. Dabei wird ein eigener Ansatz „IT-Outsourcing Systems Engineering (IT-O SE) zur Durchführung von IT-Outsourcing Projekten als Synthese aus der Problemstellung "Outsourcing" und dem Lösungsansatz "Systems Engineering". Mit der Anwendung in einem Projekt und einer anschließenden Bewertung mit Projektteilnehmern und Experten wird untersucht, ob die Anwendung eines systemorientierten Ansatzes zur Durchführung von IT-Outsourcing Projekten die Zielerreichung und damit den Erfolg erhöht.