

# Inhaltsverzeichnis

<b>Leitbeitrag</b>	<b>1</b>
Managed Services – Hybridmotor für die Unternehmens-IT <i>BERND WAGNER</i> ( <i>Fujitsu Technology Solutions GmbH</i> )	3
<b>Erster Teil</b>	
<b>Managed Services und IT-Sourcing – Status quo</b>	<b>33</b>
Leistungstiefenentscheidung und IT-Sourcing – Veränderte Herausforderungen des Strategischen Informationsmanagements <i>ROLAND GABRIEL, MARTIN GERSCH und PETER WEBER</i> ( <i>Competence Center E-Commerce, Ruhr-Universität Bochum und Freie Universität Berlin</i> )	35
Erfolgreiche Umsetzung globaler IT-Service-Konzepte anhand eines Fallbeispiels <i>BENNO ZOLLNER</i> ( <i>Fujitsu Technology Solutions GmbH</i> )	51
Chancen und Grenzen der Industrialisierung von IT-Services <i>MARC SCHOMANN und STEFAN RÖDER</i> ( <i>Steinbeis-Hochschule Berlin</i> )	65

## Zweiter Teil

<b>Managed Services und IT-Sourcing – Strategische Aspekte</b>	<b>91</b>
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>ARMIN GÜNTHER</i> ( <i>Universität Stuttgart</i> )	111
Governing Innovation-focused IS Outsourcing Relationships <i>STEFANIE LEIMEISTER, TILO BÖHMANN</i> und <i>HELMUT KRUMHOLTZ</i> ( <i>TUM fortiss – 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>Steinbeis-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**

<b>Managed Services und IT-Sourcing – Informationstechnologische und organisatorische Aspekte</b>	<b>263</b>
---	------------

Auswirkungen der IuK-Technologien auf den After-Sales-Service in der TIME-Branche	265
<i>CHRISTIAN SCHULMEYER und FRANK KEUPER</i> ( <i>Schulmeyer &amp; 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 MURAT GÜVEN</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**

<b>Managed Services und IT-Sourcing – Quo vadis?</b>	<b>365</b>
--	------------

IT-Sourcing in Deutschland – Quo vadis?	367
<i>STEPHAN KAISER</i> ( <i>PAC GmbH</i> )	

<b>Bibliographie</b>	<b>379</b>
----------------------	------------

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

<b>Autorenverzeichnis</b>	<b>395</b>
---------------------------	------------

<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>401</b>
-----------------------------	------------