

Inhaltsverzeichnis

Der dritten Auflage zum Geleit	5
Vorwort zur dritten Auflage	9
In Memoriam Prof. Dr. Dres. h.c. Arnold Picot	
Der zweiten Auflage zum Geleit.	13

I. Strategie, Erfolgsvoraussetzungen, Wirtschaftlichkeit

Günter Weinrauch und Helen Fang

IT-Management und strategisches Sourcing in Zeiten der Digitalisierung	23
---	----

Torsten Gründer

Das schwierige Verhältnis zwischen Anwendern und Dienstleistern – 20 Jahre Outsourcing in Deutschland	43
--	----

Frank Strecker

Wirtschaftlichkeits- und Nutzenbetrachtung der IT im Zeitalter der Cloud	75
---	----

Torsten Gründer und Anke Thomas

Worauf es in der Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern wirklich ankommt.	95
---	----

II. Service-Modelle in der IT

Andreas Adam

Managed Infrastructure Services	113
---------------------------------------	-----

Bertram Dorn

Cloud-Compute-Leistungen als Plattformservices	133
--	-----

Ralf Sürken und Peter Schmidt

Modelle im SAP-Infrastrukturbetrieb	151
---	-----

Sandro Lindner und Bernd Wachter

SAP-Infrastrukturservices am Beispiel SAPonHyperscaler.	175
--	-----

Michael Hoos und Jutta Cymanek

Managed Security Services	193
---------------------------------	-----

<i>Wei Chang, Caroline Maslowski und Shishir Lohmrör</i> Application Management Services im digitalen Zeitalter	211
--	-----

<i>René Schüle</i> Cloud-basierte Application Services	225
---	-----

<i>Alexander Müller-Herbst</i> IT-Services aus Off- und Nearshore-Regionen.....	241
--	-----

III. Projektmanagement, Organisation, Risiko- und Sicherheitsaspekte

<i>Torsten Gründer und Anke Thomas</i> Das OMIT-Referenzmodell – IT-Outsourcing aus Anwender- perspektive erfolgreich gestalten, umsetzen und steuern	269
---	-----

<i>Torsten Gründer und Frank Schwarz</i> Beraterauswahl beim IT-Sourcing – Eignungskriterien, Vertragsklauseln, Vergütung	283
---	-----

<i>Dr. Alfred Aue</i> Agile Organisationen – Voraussetzungen und Herausforderungen für einen skalierenden DevOps-Einsatz in großen Unternehmen	295
--	-----

<i>Stephanie Braun und Geert Hahn</i> Multi-Provider-Steuerung im agilen Umfeld	311
--	-----

<i>Sebastian Frieder Löw und Dr. Carlo Gebhardt</i> Sicherheitsaspekte bei der Verlagerung von IT-Services in die Cloud. ...	325
---	-----

<i>Dr. Frank Innerhofer</i> Relevante Standards und Zertifizierungen im IT-Outsourcing – Nutzen und Risiken.....	339
--	-----

<i>Torsten Gründer, Andreas Wickert und Sebastian Ziegler</i> Grundlagen der agilen Software-Entwicklung mit <i>Scrum</i> – Ergebnis- und Kostenkontrolle mit <i>Scrum Controls</i>	357
---	-----

<i>Gerald Aigenbauer</i> Identity Management in der Cloud	389
--	-----

<i>Rui Paulo Moskopp und Rudolf Kergaßner</i> Beschaffung von IT-Services aus Einkaufsperspektive – Lifecycle einer Innovationspartnerschaft	401
--	-----

IV. Preismodelle, Governance, Controlling, DL-Steuerung

<i>Torsten Gründer, Christian Becker und Malte Granitzki</i> Preismodelle und Benchmarking für IT-Services	419
<i>Prof. Dr. Michael Klotz</i> Governance für IT-Outsourcing nach COBIT 2019	443
<i>Sabrina Schäfer, Daryn Callahan und Manuel Eder</i> Erstellung und Einführung eines IT-Servicekatalogs	465
<i>Anke Thomas und Torsten Gründer</i> Steuerung und Controlling von DL-Beziehungen – Voraussetzungen, Steuerungsorganisation, ITIL-Irrtum	481

V. Leistungsbeschreibung und SLAs, Vertragsgestaltung, rechtliche Grundlagen

<i>Torsten Gründer</i> Beschreibung von IT-Leistungen aus Service-Perspektive – Gestaltung von Leistungsscheinen, SLAs und Berichtswesen mit Nutzwert	503
<i>Prof. Dr. Joachim Schrey</i> Vertragsrechtliche Aspekte beim IT-Outsourcing	529
<i>Prof. Klaus Gennen und Laura Walter</i> Arbeitsrechtliche Aspekte beim Outsourcing	547
<i>Dr. Thomas Söbbing</i> Sicherheitslücken in Software – Gewährleistungsfall oder Kostenfalle? .	579

VI. Erfahrungsberichte

<i>Stefan Reuß</i> Fallstudie: <i>Kuraray Europe</i> Infrastruktur-Outsourcing – Erfahrungen aus Ausschreibung, Betrieb und Vertragsverlängerung	591
<i>Martin Chroust</i> Fallstudie: <i>FORUM MEDIA GROUP</i> DevOps aus der Cloud – Migration einer ERP-Entwicklungsumgebung.	601
<i>Torsten Gründer</i> Fallstudie: <i>Bankengruppe</i> Erstauslagerung der gesamten IT-Infrastruktur nach Wunschkosten ...	609

Inhaltsverzeichnis

Natascha Hoffmeister und Klaus Westen

Fallstudie: SV SparkassenVersicherung

Einführung einer digitalen Multikanalplattform zur Kunden-
kommunikation 617

Literaturverzeichnis. 625

Autorenverzeichnis 633

Sachwortverzeichnis. 651