

Alexander Kieslinger

Outsourcing von Informationsmanagement
- Gestaltung der Kommunikation zwischen
Outsourcer und Outsourcingpartner im
Bereich des Help Desk am Beispiel eines
Trouble Ticket Systems

Diplomarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 1999 GRIN Verlag
ISBN: 9783638144605

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/7104>

Alexander Kieslinger

Outsourcing von Informationsmanagement - Gestaltung der Kommunikation zwischen Outsourcer und Outsourcingpartner im Bereich des Help Desk am Beispiel eines Trouble Ticket Systems

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Outsourcing von Informationsmanagement

Gestaltung der Kommunikation zwischen
Outsourcer und Outsourcingpartner im Bereich
des Help Desk am Beispiel eines Trouble Ticket
Systems

Diplomarbeit
zur Erlangung des akademischen Grades eines Magisters (FH)
im Studiengang Betriebliches Prozeß- und Projektmanagement
an der Fachhochschul- Studiengänge- Vorarlberg GmbH.

von

Alexander KIESLINGER

Dornbirn, September 1999

Vorwort

Die vorliegende Diplomarbeit und der in wenigen Wochen bevorstehende Abschluss meines Studiums stellen einen Punkt in meinem Leben dar, welcher mir sehr viel bedeutet.

Die Jahre des Studiums waren herausfordernd, interessant und lehrreich. Nicht zuletzt deshalb, da meine Kommilitoninnen beziehungsweise Kommilitonen und ich die Ersten waren, die den Studiengang „Betriebliches Prozess- und Projektmanagement“ an den Fachhochschul•Studiengängen•Vorarlberg absolvieren durften.

Motiv für die Wahl dieses Themas zur Diplomarbeit war die anhaltende Aktualität des Outsourcing von Dienstleistungen im Informationsmanagement sowie die zunehmende strategische Bedeutung des Informationsmanagements allgemein, sowohl unternehmensintern als auch im gesellschaftlich - sozialen Umfeld.

An dieser Stelle möchte ich mich bei Herrn Dr. Günter Unterleitner, Organisationsleiter der Bank für Tirol und Vorarlberg, bedanken, welcher es mir im Rahmen eines einsemestrigen Berufspraktikums erstmals ermöglichte, ein Outsourcing-Projekt im Informationsmanagementbereich zu realisieren, wobei ich mein Interesse an diesem Thema noch einmal steigern konnte.

Ganz besonderer Dank gebührt Herrn Dipl. Ing (FH) Manfred Vogt, Fachhochschul•Studiengänge•Vorarlberg, für die ausgezeichnete und vorbildhafte Zusammenarbeit und Betreuung.

Dem „Head of Information Services“ der Fachhochschul•Studiengänge•Vorarlberg, Herrn Ing. Egon Niederacher möchte ich sowohl in meinem Namen als auch im Namen der Vorarlberger Landesverwaltung für die Bereitschaft zu den Interviews und Präsentationen danken.

Weiters möchte ich Herrn Mag. Josef Lindermayr, Vorstand der Abteilung Informatik bei der Vorarlberger Landesverwaltung, Herrn Wolfgang Illmer sowie Herrn Michael Grossinger meinen Dank für die zur Verfügung gestellten Informationen und die ausgezeichnete Zusammenarbeit aussprechen.

Auch der Belegschaft des Vorarlberger Rechenzentrums, insbesondere Herrn Geschäftsführer Roland Hilbrand und Herrn Gerhard Burtscher, möchte ich für die Bereitschaft zu den aufschlußreichen Interviews danken.

Dank für die aufopfernden und oft langen, aber sehr aufschlußreichen Diskussionen sowie den Korrekturarbeiten gebührt auch den beiden Studien- und Wohnungskollegen, Herrn Müller Clemens und Herrn Rüt Christian.

Und „last but not least“ möchte ich mich von ganzem Herzen bei meiner Familie und meiner Freundin Carmen für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung in der ganzen Zeit meines Studiums, insbesondere während der Diplomarbeitszeit, bedanken. In diesem Sinne möchte ich Ihnen diese Arbeit widmen.

Alexander Kieslinger

Inhaltsübersicht

Vorwort	i
Inhaltsübersicht	iii
Inhaltsverzeichnis	iv
Kurzfassung	viii
Summary	ix
1 Einleitung	1
2 Begriffliche Grundlagen	7
3 Outsourcing von Informationsmanagement	30
4 Gestaltung der Kommunikation zwischen Outsourcer und Outsourcingpartner	52
5 Gestaltung der Kommunikation zwischen Outsourcer und Outsourcingpartner am Beispiel der Vorarlberger Landesverwaltung	72
6 Schlußbetrachtung	97
Abbildungen	x
Tabellen	xii
Literaturverzeichnis	xiii
Stichwortverzeichnis	xix
Eidesstattliche Erklärung	xx

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	i
Inhaltsübersicht	iii
Inhaltsverzeichnis	iv
Kurzfassung	viii
Summary	ix
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung der Arbeit	3
1.3 Aufbau der Arbeit	4
2 Begriffliche Grundlagen	7
2.1 Information	7
2.2 Kommunikation	10
2.3 Management	12
2.4 Informationsmanagement	16
2.5 Outsourcing	20
2.6 Help Desk	24
2.7 Trouble Ticket System	27
3 Outsourcing von Informationsmanagement	30
3.1 Formen des Outsourcing	30
3.1.1 Systems Management (Total Outsourcing)	34
3.1.2 Facilities Management, Network Outsourcing	34
3.1.3 Applications Management	35
3.1.4 Processing Services	35

3.1.5	Professional Services	35
3.1.6	Desktop Services und Help Desk	36
3.1.7	Business Process Outsourcing	36
3.2	Outsourcingmotive	38
3.2.1	Reduktion der Komplexität	39
3.2.2	Kostenoptimierung	41
3.2.3	Personalpolitische Gründe	44
3.2.4	Technologische Motive	45
3.2.5	Sonstige Gründe	49
3.2.6	Resümee	50
4	Gestaltung der Kommunikation zwischen Outsourcer und Outsourcingpartner	52
4.1	Grundlagen der Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen	52
4.1.1	Informationslogistik	52
4.1.1.1	Informationsbedarf und Informationsversorgung	52
4.1.1.2	Informationslogistik und Prozeßgestaltung	54
4.1.2	Methoden der Gestaltung von Kommunikationsbeziehungen	56
4.1.2.1	Prozess-Idee	57
4.1.2.2	Triage-Idee	59
4.1.2.3	Informationelle Vernetzung	60
4.2	Gestaltung der Kommunikationsbeziehung	63
4.2.1	Informations- und kommunikationsorientierte Gestaltung der Unternehmensprozesse	63
4.2.2	Rolle der Informations- und Kommunikationssysteme	64
4.2.3	Anforderungen an die Informations- und Kommunikationstechnik	66
4.2.4	Kommunikationsmittel und Einsatzzweck	68
4.2.5	Auswahl der geeigneten Kommunikationsmittel	70

5 Gestaltung der Kommunikation zwischen Outsourcer und Outsourcingpartner am Beispiel der Vorarlberger Landesverwaltung	72
5.1 Ausgangslage	72
5.1.1 Allgemeines zur Organisation des Amtes der Vorarlberger Landesverwaltung	72
5.1.2 Beschreibung der Systemlandschaft	73
5.1.2.1 Hardware	73
5.1.2.2 Software	73
5.1.2.3 Weitverkehrsnetzwerk (WAN)	74
5.1.2.4 Lokale Netzwerke (LAN)	74
5.1.3 End User Support in der Vorarlberger Landesverwaltung	75
5.1.3.1 IST-Ablauf des Help Desk	75
5.1.3.2 Schwachstellen	76
5.1.3.3 Unterstützung des IST-Ablaufes mit Tools	77
5.1.3.4 Soll-Ablauf des Help Desk	78
5.2 Konzept der Kommunikation im Bereich Help Desk	80
5.2.1 Allgemeines zur Sollkonzeption	80
5.2.2 Informationsarten	81
5.2.3 Informationsflüsse	83
5.2.3.1 Softwareentwicklung- und weiterentwicklung	84
5.2.3.2 Netzwerkmanagement Hard- und Software	85
5.2.3.3 Servermanagement (Hardware, Betriebssystem, Datenbanken)	86
5.2.3.4 Anwendungssoftwaremanagement und -wartung	87
5.2.3.5 Client- und Peripheriegerätemanagement	88
5.2.4 Unterstützung der Kommunikation mittels Trouble Ticket System	89
5.2.4.1 Beschreibung der Trouble Ticket Software	89
5.2.4.2 Unterstützung der Informationsflüsse mittels Trouble Ticket System	90
5.2.5 Erwarteter Nutzen für die Beteiligten	92

5.2.5.1	Nutzen für die Vorarlberger Landesverwaltung/Abt. Prsl	93
5.2.5.2	Nutzen für den End User/IB	93
5.2.5.3	Nutzen für das Vorarlberger Rechenzentrum	93
5.2.6	Problemfelder und Lösungsansätze	94
5.2.6.1	Die Rolle des Informatikbeauftragten	94
5.2.6.2	Problem-Owner versus Process-Owner	94
5.2.6.3	Wirtschaftlicher Einsatz des Trouble Ticket System	95
5.2.6.4	Technische Umsetzung	96
5.2.6.5	Know How Transfer	96
6	Schlußbetrachtung	97
	Abbildungen	x
	Tabellen	xii
	Literaturverzeichnis	xiii
	Stichwortverzeichnis	xix
	Eidesstattliche Erklärung	xx