

**Methode für das Outsourcing in der Informationstechnologie von
Retail Banken**

DISSERTATION
der Universität St. Gallen,
Hochschule für Wirtschafts-,
Rechts- und Sozialwissenschaften (HSG)
zur Erlangung der Würde eines
Doktors der Wirtschaftswissenschaften

vorgelegt von

Eric Krause

aus

Deutschland

Genehmigt auf Antrag der Herren

Prof. Dr. Robert Winter

und

Prof. Dr. Beat Bernet

Dissertation Nr. 3470

Logos Verlag, Berlin, 2008

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsübersicht	VI
Inhaltsverzeichnis	VIII
Abbildungsverzeichnis	XV
Tabellenverzeichnis	XVIII
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
Zusammenfassung	XXV
1 Einführung.....	1
1.1 Problemstellung und Handlungsbedarf.....	1
1.2 Einordnung und Zielsetzung.....	3
1.3 Adressaten.....	7
1.4 Forschungsmethodik.....	7
1.5 Aufbau	11
2 Allgemeine Grundlagen.....	13
2.1 Informationstechnologie von Retail Banken	13
2.1.1 Retail Banken	13
2.1.1.1 Bankgruppen und Banktypen.....	14
2.1.1.2 Wertschöpfung und Verständnis	15
2.1.2 Informationstechnologie.....	18
2.1.2.1 Informationssystem aus betriebswirtschaftlicher Sicht.....	18
2.1.2.1.1 Applikationstypen.....	19
2.1.2.1.2 Applikationsarchitektur	22
2.1.2.1.3 Modularisierung von Applikationsarchitekturen	25
2.1.2.2 Informationssystem aus Sicht der Informations- und Kommunikationstechnik	26
2.1.2.2.1 Technische Systemarchitektur	27
2.1.2.2.2 Strukturelle Systemarchitektur	29
2.1.2.3 Aufgaben, Funktionen und Prozesse der Informationstechnologie	31

2.1.2.3.1	Funktional orientierte Sicht auf IT-Aufgaben	32
2.1.2.3.2	Prozessorientierte Sicht auf IT-Aufgaben.....	33
2.1.2.3.3	IT-Standardprozesse	36
2.2	Verständnis und Gestaltung des Outsourcing in der Informationstechnologie	42
2.2.1	Verständnis	42
2.2.2	Zielsetzungen und Risiken des IT-Outsourcing	45
2.2.2.1	Zielsetzungen	45
2.2.2.2	Risiken.....	47
2.2.3	Gestaltungsparameter und Ausprägungsformen.....	49
2.2.3.1	Entscheidungsrelevante Gestaltungsparameter	49
2.2.3.2	Umsetzungsrelevante Gestaltungsparameter.....	56
2.3	Regulatorischer Rahmen zur Gestaltung des Outsourcing in der Informationstechnologie von Banken.....	63
2.3.1	Outsourcingspezifische Grundlagen.....	63
2.3.2	Entscheidungs- und umsetzungsbezogene Implikationen	64
2.3.3	Umsetzungsprinzipien	69
2.3.4	Operationelle Risiken	70
2.4	Zusammenfassung und Implikationen.....	73
3	Theoretische Grundlagen.....	75
3.1	Kostenrechnung, Neue Institutionenökonomik und Sozio-Psychologie	75
3.1.1	Kostenrechnerischer Ansatz	75
3.1.2	Transaktionskostentheorie	77
3.1.3	Agenturkostentheorie.....	79
3.1.4	Theorie der Erwartungsbeständigkeit.....	82
3.2	Strategisches Management	84
3.2.1	Marktorientierte Konzepte.....	84
3.2.1.1	Konzept der Wettbewerbskräfte.....	84
3.2.1.2	Konzept der Wertekette.....	85
3.2.2	Ressourcenorientierte Konzepte	88
3.2.2.1	Ressourcenbasierte Theorie.....	88

3.2.2.2	Ressourcenabhängigkeitstheorie	90
3.2.3	Moderne Konzepte	92
3.3	Informationsmanagement	96
3.3.1	Ebenenmodelle	96
3.3.2	St. Galler Informationsmanagement-Konzept	98
3.4	Zusammenfassung und Implikationen	102
4	Diskussion existierender Methoden des Outsourcing in der Informationstechnologie.....	104
4.1	Auswahlkriterien und verwandte Ansätze	104
4.1.1	Auswahlkriterien	104
4.1.2	Verwandte Ansätze.....	105
4.2	Beurteilungskriterien	106
4.2.1	Generische Beurteilungskriterien	106
4.2.2	Spezifische Beurteilungskriterien.....	107
4.3	Diskussion ausgewählter Ansätze.....	108
4.3.1	Ansatz 1: IT-Outsourcing nach WILLCOCKS/FITZGERALD	109
4.3.2	Ansatz 2: In-/ Outsourcing nach LACITY/HIRSCHHEIM	110
4.3.3	Ansatz 3: Outsourcing nach LUX/SCHÖN.....	111
4.3.4	Ansatz 4: IT-Outsourcing nach KLEPPER/JONES	113
4.3.5	Ansatz 5: In-/ Outsourcing nach WILDEMANN.....	114
4.3.6	Ansatz 6: IT-Outsourcing nach ALDERS	116
4.3.7	Ansatz 7: Intelligent IT-Outsourcing nach CULLEN/WILLCOCKS	117
4.3.8	Ansatz 8: BITS Framework.....	118
4.4	Zusammenfassende Beurteilung.....	120
5	Entwicklung einer Methode für das Outsourcing in der Informationstechnologie von Retail Banken	123
5.1	Metamodell.....	123
5.1.1	Sicht 1: Vorstudie	124
5.1.2	Sicht 2: Ist-Analyse	127
5.1.3	Sicht 3: Soll-Konzeption	130

5.1.4	Sicht 4: Dienstleisterwahl	131
5.1.5	Sicht 5: Übergang	135
5.1.6	Sicht 6: Betrieb und Reevaluation	136
5.2	Vorgehensmodell	139
5.2.1	Schritt 1: Erstellung eines Gesamtbestandes	140
5.2.2	Schritt 2: Ableitung phasenspezifischer Teilmodelle	143
5.2.2.1	Phase P1: Vorstudie	143
5.2.2.1.1	Aktivität A1.1: Strategische Situation des Kreditinstituts analysieren	143
5.2.2.1.2	Aktivität A1.2: Vision für das IT-Outsourcing ableiten	143
5.2.2.2	Phase P2: Ist-Analyse	144
5.2.2.2.1	Aktivität A2.1: IT-Kompetenzen klassifizieren	144
5.2.2.2.2	Aktivität A2.2: IT-Kompetenzen bewerten	145
5.2.2.3	Phase P3: Soll-Konzeption	145
5.2.2.3.1	Aktivität A3.1: ITO-Strategie definieren	145
5.2.2.3.2	Aktivität A3.2: ITO-Strategie anhand Business Case validieren	145
5.2.2.4	Phase P4: Dienstleisterwahl	146
5.2.2.4.1	Aktivität A 4.1: Dienstleisterkandidaten systematisch auswählen	147
5.2.2.4.2	Aktivität A4.2: Sorgfältige Partneranalyse durchführen	147
5.2.2.4.3	Aktivität A4.3: LOI/Vertrag schließen	147
5.2.2.5	Phase P5: Übergang	147
5.2.2.5.1	Aktivität A5.1: Übergang planen	148
5.2.2.5.2	Aktivität A5.2: Übergang durchführen	148
5.2.2.6	Phase P6: Betrieb	149
5.2.2.6.1	Aktivität A6.1: Vertragsleistung managen	149
5.2.2.6.2	Aktivität A6.2: Vertragsleistung optimieren	150
5.2.2.7	Phase P7: Reevaluation	150
5.2.2.7.1	Aktivität A7: ITO-Erfolg messen und Optionen prüfen	150

5.2.3	Schritt 3: Konstruktion des gesamthaften Vorgehensmodells eines IT-Outsourcing-Lebenszyklus	151
5.3	Techniken	154
5.3.1	Technik T1.1: Strategische Diagnose	155
5.3.1.1	Übersicht und Grundlagen	155
5.3.1.2	Vorgehen	156
5.3.2	Technik T1.2: Visionsentwicklung	164
5.3.2.1	Übersicht und Grundlagen	164
5.3.2.2	Vorgehen	166
5.3.3	Technik T2.1: IT-Kompetenzclusterung	173
5.3.3.1	Übersicht und Grundlagen	173
5.3.3.2	Vorgehen	173
5.3.4	Technik T2.2: IT-Kompetenzanalyse	182
5.3.4.1	Übersicht und Grundlagen	182
5.3.4.2	Vorgehen	183
5.3.5	Technik T3.1: ITO-Strategieempfehlung	191
5.3.5.1	Übersicht und Grundlagen	191
5.3.5.2	Vorgehen	191
5.3.6	Technik T3.2: Business Case Analyse	202
5.3.6.1	Übersicht und Grundlagen	202
5.3.6.2	Vorgehen	202
5.3.7	Technik T4.1: Request for Proposal	215
5.3.7.1	Übersicht und Grundlagen	215
5.3.7.2	Vorgehen	216
5.3.8	Technik T4.2: Due Diligence	229
5.3.8.1	Übersicht und Grundlagen	229
5.3.8.2	Vorgehen	231
5.3.9	Technik T4.3: Vertragsschließung	236
5.3.9.1	Übersicht und Grundlagen	236
5.3.9.2	Vorgehen	237

5.3.10	Technik T5.1: Transitionsplanung.....	245
5.3.10.1	Übersicht und Grundlagen	245
5.3.10.2	Vorgehen	245
5.3.11	Technik T5.2: Transitionsmanagement	251
5.3.11.1	Übersicht und Grundlagen	251
5.3.11.2	Vorgehen	251
5.3.12	Technik T6.1: ITO-Betriebsmanagement	253
5.3.12.1	Übersicht und Grundlagen	253
5.3.12.2	Vorgehen	254
5.3.13	Technik T6.2: ITO-Optimierung	262
5.3.13.1	Übersicht und Grundlagen	262
5.3.13.2	Vorgehen	263
5.3.14	Technik T7: Reevaluation	265
5.3.14.1	Übersicht und Grundlagen	265
5.3.14.2	Vorgehen	266
5.4	Dokumentationsmodell.....	271
5.5	Rollenmodell.....	279
5.5.1	Rollen ausgewählter Ansätze.....	279
5.5.1.1	Rollen nach WILLCOCKS/FITZGERALD	279
5.5.1.2	Rollen nach LACITY/HIRSCHHEIM	280
5.5.1.3	Rollen nach LUX/SCHÖN	281
5.5.1.4	Rollen nach KLEPPER/JONES	282
5.5.1.5	Rollen nach WILDEMÄNN	283
5.5.1.6	Rollen nach ALDERS	283
5.5.1.7	Rollen nach CULLEN/WILLCOCKS	285
5.5.1.8	Rollen nach BITS	286
5.5.2	Ableitung des Rollenmodells für das IT-Outsourcing in Retail Banken.....	286
5.5.2.1	Konsolidierung und Generalisierung	287
5.5.2.2	Zuordnung von Rollen zu Aktivitäten.....	291

6	Multiperspektivische Evaluation	295
6.1	Expertenbefragung	297
6.1.1	Datenerhebung	298
6.1.2	Datenauswertung	300
6.1.2.1	Teil C: Phasenmodell	301
6.1.2.2	Teil D: P1 Vorstudie	303
6.1.2.3	Teil D: P2 Ist-Analyse	303
6.1.2.4	Teil D: P3 Soll-Konzeption	305
6.1.2.5	Teil D: P4 Dienstleisterwahl	306
6.1.2.6	Teil D: P5 Übergang	307
6.1.2.7	Teil D: P6 Betrieb	308
6.1.2.8	Teil D: P7 Reevaluation	309
6.1.2.9	Teil E: Rollen	310
6.2	Merkmalsbasierte Evaluierung	312
6.3	Natürlichsprachliche Evaluierung	319
7	Kritische Würdigung und Ausblick	320
7.1	Zusammenfassung	320
7.2	Kritische Würdigung	322
7.3	Ausblick	324
	Anhang	326
A.1	Outsourcing-Deals Banken Deutschland	326
A.2	Fragebogen	328
A.3	Ansprechpartner zur Expertenbefragung	344
	Literatur	346