



V E R E I N
 Friedstraße 23, A-1210 Wien
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
 office@bildungsmanagement.at
 http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „PROJEKTMANAGEMENT“

Abschluss im Juni 2008

Mögliche Vorbehalte und deren Entgegenwirken bei Helpdesk Outsourcing Projekten.

Mag. (FH) Georg Kármán

georg.karman@gmx.at

Diese Arbeit ist durch den Autor gesperrt.

Zusammenfassung:

Im Rahmen meiner Master Arbeit habe ich mich entschlossen, das Thema Outsourcing näher zu betrachten, da ich in meinem beruflichen Umfeld mit den auftretenden Problemen und Vorurteilen rund um Outsourcingmaßnahmen täglich konfrontiert bin.

Ziel meiner Master Arbeit ist, die in der Literatur versprochenen positiven Effekte auf ihre Gültigkeit hin empirisch zu untersuchen und darzustellen, wie die Autoren Schwierigkeiten begegnen. Die Untersuchung basiert auf zwölf fragebogengestützten Quickinterviews, zwei aufgezeichneten Leitfadeninterviews, sowie einer Kundenumfrage, die mir für diese Arbeit zur Verfügung gestellt wurde. Da der Umfang der Sekundärliteratur zum Thema Outsourcing geringen ist als angenommen, stützt sich meine Recherche zu einem Gutteil auch auf Internetquellen – auch, weil diese aktueller sind als gebundene Bücher.

Abstract:

In the context of my master thesis I decided to regard more to the topic outsourcing, because I daily confronted in my vocational surrounding field with the arising problems and prejudices. Goal of this thesis is to empirically examine and represent if the positive effects that are promised in the literature, are valid and how the authors deals with difficulties. The investigation is based on twelve questionnaire-supported Quickinterviews, two recorded interviews, as well as a customer survey, which was provided for this work. For the selection of the secondary literature about outsourcing is small spread, relies my search to a larger part also on sources of the InterNet - also, because they are more current than bound books.