

## Vom internen Betrieb zum flexiblen IT-Sourcing

von: torsten gründer | markus.bereszewski@informationweek.de

**IT-Outsourcing ist komplex und daher mit Risiken behaftet. Es stellt aber nur eine Option dar, sich strategische Unterstützung von externen Dienstleistern zu besorgen. InformationWeek startet in dieser Ausgabe eine Serie zum Thema IT-Sourcing.**

Die Senkung der IT-Kosten und damit die Suche nach der optimalen IT-Strategie ist zu einem Topthema in den Unternehmen geworden. Verschärfter Wettbewerb und eine lahmende Weltwirtschaft erfordern effektivere, transparentere und flexiblere IT-Strukturen als bisher. Der lange Zeit selbstverständliche interne Betrieb der IT steht in vielen Unternehmen zur Disposition. Die Frage dabei ist nicht mehr ob, sondern was und wie ausgelagert wird. Das partielle beziehungsweise komplette Auslagern von IT-Infrastrukturen, die Übertragung von operativen Betriebs- und Supportaufgaben auf einen externen Dienstleister oder der Bezug bestimmter Dienste – etwa Managed Security Servi-

ces – von einem Provider sind inzwischen zu selbstverständlichen Optionen des Managements geworden, wenn es um strategische Entscheidungen zur notwendigen Steigerung der unternehmerischen Wettbewerbsfähigkeit geht.

### Qualität gefordert

IT-gestützte Unternehmensabläufe besitzen aber häufig auch geschäftskritische Bedeutung. Die bedarfsgerechte Sicherstellung der benötigten IT-Funktionen (Business Continuity) hat für die Unternehmen in jedem Fall oberste Priorität. Der Ausfall der Steuerung des Produktionsbandes bei einem Autobauer oder Performance-Probleme einer Applikation zur Flugüberwachung

(Null-Fehler-Philosophie) können erkennbar beträchtliche Schäden verursachen. Ein Outsourcing der IT ist indes ein komplexes Vorhaben – es darf weder zu verminderter Servicequalität noch zu einer Abhängigkeit vom Dienstleister führen. Ein Auslagern von IT-Aufgaben an einen Dienstleister erfordert folglich stets besonderes Augenmaß. Zur Erreichung einer optimalen Wirtschaftlichkeit der unternehmensweiten IT-Dienste sind deshalb nicht nur die Kosten, sondern zugleich immer auch die qualitativen Parameter der einzelnen IT-Funktionen sowie die unternehmensspezifischen Anforderungen zu beachten. Wirtschaftlichkeit der IT bedeutet heute zugleich Kosten- und Qualitätsvorteile

## NOCH GROSSE POTENZIALE BEIM OUTSOURCING

Haben Sie Teile der IT outsourct?



Angaben in Prozent,  
Basis: 496 Befragte

Quelle: IT-Budget-Studie 2004  
CMP-WEKA Research & Consulting, 12/2003

zu erzielen – im Mittelpunkt steht die Wertschöpfung. Unverzichtbar für die erfolgreiche Gestaltung und Umsetzung eines Outsourcing-Projekts ist ein strukturiertes und professionelles Vorgehen, sollen die im Unternehmen gesetzten Ziele auch erreicht werden.

### Fortschreitende Standardisierung

Damit Unternehmen das Potenzial für effiziente und bedarfsgerechte IT-Funktionen ausschöpfen können, müssen sie alle sich bietenden strategischen Optionen – unter anderem Outsourcing, BPO, ASP, MSS, Offshore – genau analysieren. Das schon beinahe klassische IT-Outsourcing stellt also nur ein – wenn auch heute das noch wichtigste – Modell dar. Durch die fortschreitende Standardisierung von Technologien und Prozessen sowie der zunehmenden Spezialisierung der Dienstleister entstanden und entstehen neue IT-Service-Angebote, gekennzeichnet insbesondere durch verbesserte Qualität, höhere Bedarfsorientierung und Flexibilität sowie Transparenz der Kostenstrukturen. Unternehmen können ihre IT-Funktionen folglich zunehmend von spezialisierten Dienstleistern beziehen. Der Übergang vom traditionell internen Betrieb zum Sourcing der IT hat begonnen.

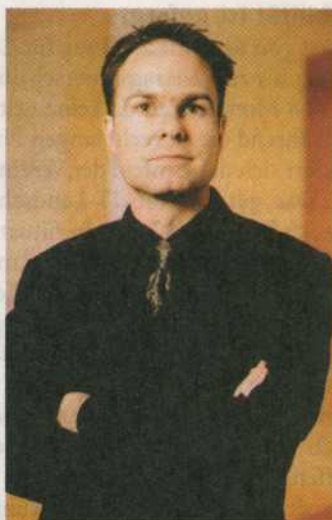


Foto:Gründer Consulting

Torsten Gründer, Geschäftsführer Gründer Consulting und Herausgeber des Buches »IT-Outsourcing in der Praxis«

### Projekte erfolgreich umsetzen

In diesem sowie in weiteren Specials zum hochaktuellen Thema IT-Outsourcing / IT-Sourcing vermitteln führende Experten der Branche ihr praxisnahes Know-how. Die jeweiligen Beiträge basieren weitgehend auf Auszügen aus dem Buch: IT-Outsourcing in der Praxis, das soeben im Erich Schmidt Verlag, Berlin, erschienen ist.

Die Specials geben einen nützlichen Überblick über die wesentlichen Schwerpunkte und vermitteln wichtige Kenntnisse für diejenigen, die an IT-Outsourcing-Projekten beteiligt sind. Sie widmen sich neben strategischen und Wirtschaftlichkeitsaspekten insbesondere der Vorstellung der verschiede-

nen Service-Modelle sowie dem besonderen Zusammenhang von Service Level Agreements (SLAs) und Service Level Management für eine qualitätsorientierte Service-Bereitstellung. Die Schritte beim Vier-Phasen-Modell zur strukturierten Umsetzung von IT-Outsourcing-Projekten werden ebenso dargestellt wie die relevanten rechtlichen Fragestellungen. Das vermittelte Wissen erlaubt die Beherrschung der im IT-Outsourcing typischen Projektkomplexität sowie eine Ausschöpfung der Wirtschaftlichkeits- und Qualitätspotenziale. IT-Outsourcing-Vorhaben können erfolgreicher umgesetzt und aufgrund eines definierten Arbeitsprogramms gezielter gesteuert werden.

### QUELLEN ZU OUTSOURCING (AUSZUG)

#### Kongresse und Veranstaltungen:

- BPM – Business Process Management, IIR
- Strategisches IT-Sourcing, Euroforum
- Management von IT-Outsourcing-Projekten, Euroforum
- Service Level Agreements in der IT, Euroforum
- IT-Sourcing, Managementforum Starnberg

#### Bücher:

- IT-Outsourcing in der Praxis, Erich Schmidt Verlag

- Outsourcing leicht gemacht, Ueberreuter Wirtschaftsverlag
- IT-Outsourcing und Service-Management, Symposium
- Business Process Outsourcing, Schäffer-Poeschel
- Outsourcing und Arbeitsrecht, C.F. Müller
- Allianzen und Partnerschaften im IT-Outsourcing, Ks-Energy
- Outsourcing. Rechtsfragen und Vertragsgestaltung, Boorberg
- Handbuch des IT-Outsourcing, Mitp-Verlag