

Special Innovation

Keine Angst vor Outsourcing

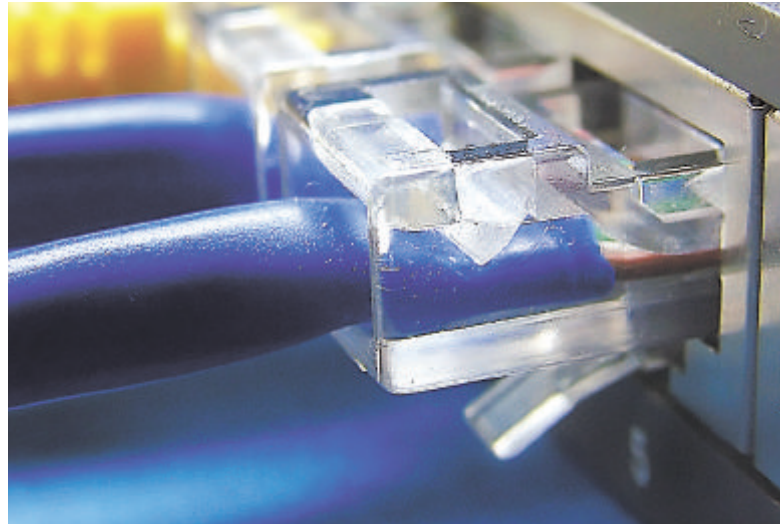
Auslagerung von Informationstechnologie hilft Kosten sparen. Derzeit herrscht bei Firmen oft noch Skepsis vor.

Ernst Brandstetter

Das „Outsourcing“ von Dienstleistungen im Bereich Informationstechnologie (IT), also die Auslagerung von know-how-intensiven Aufgaben der IT-Betreuung an externe Spezialisten, bietet beste Chancen für die Konsolidierung der IT-Infrastruktur und damit greifbare Einsparungspotenziale.

Gerade kleine und mittlere Unternehmen (KMU), die für ihre Verhältnisse oft zu hohe Ressourcen bezüglich IT-Personal sowie Hard- und Software aufbieten müssten, um einen reibungslosen, funktionalen, die täglichen Arbeitsprozesse optimal unterstützenden IT-Betrieb zu gewährleisten, könnten enorm von Outsourcing profitieren. „Trotzdem herrscht gerade in diesem Business-Segment noch oft Skepsis vor, wenn es darum geht, Infrastrukturleistungen und gemanagte Applikationen durch ein Fachunternehmen erbringen und betreiben zu lassen“, erklärt Christian Bauer, Leiter des Bereichs Product Marketing Business bei Telekom Austria. Es bedürfe daher gerade seitens der Anbieter von Outsourcing-Portfolios besonderer Anstrengungen, noch bestehende Schwellenängste gegen diese zeitgemäße Form des IT-Betriebes abzubauen und die vielen KMU von den betriebswirtschaftlichen Vorzügen solcher Lösungen zu überzeugen.

Einer der wichtigsten Aspekte bezüglich Outsourcing ist nach Ansicht des Experten sicher das Kostenargument. „Aber es ist nicht einfach das mögliche Einsparungspotenzial allein, das bei der Auslagerung von IT-Dienstleistungen überzeugt. Es ist vielmehr die höhere Transparenz bei Ausgaben und



Auslagerung von Routineaufgaben an externe Spezialisten entlastet die unternehmenseigene Informationstechnologie. Foto: Fotolia.com

Aufwendungen für Infrastruktur und IT, die bei Outsourcing ins Auge fällt, weil bei diesem Betriebsmodell vielfach fixe in variable, nutzungsabhängige Kosten umgewandelt werden können“, erläutert Bauer. Mit dem anforderungsgerechten Zukauf von Services könnten bei den Kunden gezielt schlankere Strukturen in der gesamten IT implementiert werden. Diesen

gewichtigen Vorteil könnten KMU dazu nutzen, sich voll und ganz auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren und damit ihre Marktposition mittelfristig nachhaltig zu stärken.

Sinnvolle Services

Outsourcing und die Erbringung von „Managed Services“ ist mehr als eine Dienstleistung – es ist ein Konzept oder eine

Strategie für den Einsatz von IT in Unternehmen und reicht von der Konzeption und Planung über die Implementierung bis hin zur laufenden Betriebsführung und Wartung der IT-Landschaft, wobei exakte, mit dem Kunden anforderungsspezifisch vereinbarte SLA (Service Level Agreements) die gewünschte Qualität sicherstellen. Outsourcing ist laut Bauer vielfach auch ein selektiver Prozess, bei dem besonders sensible Anwendungen weiterhin in der Hoheit des Unternehmens verbleiben und durch eigene IT-Kräfte betreut werden, während eine Vielzahl an Basisdiensten aber ausgelagert wird.

Die zentralen Lösungen bei Outsourcing sind Housing Services, die meistens Server-Housing, Back-up und Storage sowie Disaster-Management umfassen, und Hosting Services, wo neben dem zentralen Server-Betrieb auch noch Mail-Services abgewickelt sowie Web- und Application-Hosting auf ASP (Application Service Providing)-Basis erfolgen. IT-Spezialisten können aber auch noch Securi-

ty Services wie Firewalling, Virenbekämpfung oder gleich das gesamte Sicherheitsmanagement übernehmen. Weiters im Trend liegen die Desktop Services, womit die Wartung von PC-Arbeitsplätzen, Thin Clients und PDA angesprochen sind. Auch Mobile Computing kann in eine solche Lösung integriert werden. Application Services wie Hosted Exchange als Basis für Collaboration-Dienste (etwa Live Communication Services, Sharepoint Services, Hosted CRM inklusive mobilem Zugriff), Managed LAN Solutions oder Archivierung on demand runden die Angebotspalette nach oben ab.

„Outsourcing ist in erster Linie Vertrauenssache. Daher sollte beim Aufsetzen von ausgelagerten Services mit jedem Kunden im Rahmen einer ausgedehnten Consulting-Phase, die der Implementierung vorausgeht, gemeinsam ein Outsourcing-Anforderungsprofil erarbeitet werden, das die individuellen Bedürfnisse des Kunden zu hundert Prozent abdeckt“, betont Bauer.

Outsourcing-Vorteile auf einen Blick

- Outsourcing ermöglicht volle Kostentransparenz und eine Reduktion der Kosten für Informationstechnologie (Total Cost of Ownership), ohne auf den Einsatz jeweils neuester Technologien verzichten zu müssen.
- Durch den Wegfall von Rüstzeiten, Nebenzeiten, Krankenstandszeiten und von Lohnnebenkosten für eigenes IT-Personal wird die Konzentration auf das Kerngeschäft möglich.
- Durch die Auslagerung an einen hocheffizienten Spezialisten und die Ausnutzung der dabei entstehenden Rationalisierungseffekte ist eine optimierte Qualitätssicherung in der Nutzer-Betreuung gegeben. Die zentrale IT-Betreuung durch einen einzelnen Servicepartner, der die gesamte Koordination im Hintergrund übernimmt, sorgt zudem für einen „Single Point of Contact“ (SPoC).
- Weitere Vorteile entstehen durch die Standardisierung der IT-Infrastruktur durch gezielte Typenbereinigung sowie durch die Verwendung von ausschließlich bewährten Technologien und Produkten auf Basis der Erfahrungswerte des spezialisierten IT-Partners.
- Laufendes IT-Controlling und Reporting mit Auswertungen und Analyse der IT-Landschaft steigern die Kostenoptimierung.
- Outsourcing heißt auch Wegfall des Risikos, in teure IT-Ausbildung zu investieren und diesen Mitteleinsatz bei Abgang von IT-Personal ohne volle Amortisation wieder zu verlieren.
- Last but not least kommt es bei Outsourcing durch geringere Ausfallzeiten auf Basis einer per SLA zugesicherten Downtime (messbare Qualität) zu einer besseren Ausnutzung der gesamten IT-Infrastruktur.

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernst Brandstetter