

# IT-Outsourcing: Win-Win-Situation für alle Beteiligten

**Immer mehr Unternehmen prüfen eine teilweise oder vollständige Auslagerung ihrer IT-Ressourcen. Mit gutem Grund: Die Angebote von Outsourcing-Spezialisten verheissen mehr Transparenz und mehr Leistung fürs Geld. «Business Facts» wollte von Hans Blindenbacher, CEO der Outsourcing-Anbieterin Econis AG, wissen, was sich Unternehmen von Outsourcing-Services versprechen dürfen.**



Setzt sich für mehr Transparenz bei IT-Leistungen ein: Econis-CEO Hans Blindenbacher.

**Herr Blindenbacher, steigender Kostendruck, kurze Innovationszyklen, zunehmende Komplexität und höhere Ansprüche machen den IT-Verantwortlichen in KMU das Leben schwer. Welche IT-Strategie hat Ihrer Meinung nach künftig mehr Erfolgspotenzial: «Make» oder «Buy»?**

Die in Ihrer Frage erwähnten Faktoren lösen bei objektiver Betrachtung der externen Möglichkeiten und der Dienstleistungsqualität einen Prozess aus, der klar in Richtung Auslagerung von Aktivitäten, also «Buy» geht. Solche Vorhaben werden in der Regel als Teilprojekt der Unternehmensstrategie vom CEO oder CFO vorangetrieben. Ziel dieser Strategie ist es, die vorhandenen IT-Mittel effizienter einzusetzen und Transparenz in allen Bereichen des Unternehmens zu schaffen.

**Das IT-Outsourcing-Modell basiert auf der unkonventionellen Annahme, dass die Kontrolle über Services wichtiger ist als die Kontrolle über Technologien. Besteht da nicht die Gefahr, dass die Interessen des Betriebsökonomens kurzfristig mit den Interessen des Technikers kollidieren?**

In der IT-Welt scheiden sich die Geister im Wesentlichen in zwei Lager: Im traditionel-

len Lager dominiert die Technikeuphorie, im visionären Lager die Dienstleistungsmentalität.

Eine technologieorientierte IT-Abteilung sieht die Herausforderung in technisch interessanten Lösungen und will möglichst viele Leistungen durch eigene Ressourcen erbringen. Kosteneffizienz wird vor allem durch die Reduktion externer Kostenfaktoren realisiert, was in Zukunft aber eher schwieriger werden wird. Intern klar definierte IT-Managementprozesse und Service Levels sind eher die Ausnahme. Dadurch fehlen die Transparenz und die Bereitschaft, konsequent externe Outsourcing-Möglichkeiten zu prüfen und einzusetzen.

Eine serviceorientierte IT-Abteilung sieht die Herausforderung im bestmöglichen Dienst am Kunden. Die zu erbringenden oder extern zu beziehenden Leistungen basieren auf klar definierten Prozessen und Service Levels und sind transparent bezüglich Führung, Leistungsinhalten und Preis. Solche Abteilungen sind in der Lage, die Vorteile von Outsourcing-Leistungen optimal zu nutzen.

Beide Varianten sind möglich. Das Primat der Technik wird aber sukzessive durch das Primat der Dienstleistung abgelöst. Interessenkonflikte entstehen wohl dort, wo die Prioritäten unterschiedlich gesetzt werden. Doch solche Konflikte können ja auch Innovationen auslösen!

**Stellen Sie fest, dass auf höchster Führungsebene vermehrt über Outsourcing-Szenarien nachgedacht wird?**

Viele Führungskräfte haben heute ein sehr gutes IT-Verständnis und hinterfragen zu Recht die eigene IT-Strategie, was in der Vergangenheit eher vernachlässigt wurde. Wenn dieser Prozess mit der notwendigen Objektivität angegangen wird, kommt es zu klaren Erkenntnissen mit guten Entscheidungen für alle Beteiligten.

**Ein oft genanntes Argument pro Outsourcing ist die Transparenz. Wie wird durch Outsourcing Transparenz hergestellt, und wie wirkt sich das auf das Management von IT-Projekten aus?**

Im IT-Management entsteht Transparenz durch eine systematische Erfassung der Prozesse, der dazu benötigten IT-Leistungen und der damit verbundenen Kosten. Diese Faktoren werden in einem Service Level Agreement (SLA) zusammengefasst und sind die Grundlage für die Zusammenarbeit zwischen einem Unternehmen und externen Leistungserbringern.

Ich stelle oft fest, dass man von Service Levels spricht, jedoch für eigene und externe Leistungen unterschiedliche Massstäbe anwendet. Damit fehlt die durchgehende Transparenz, was wiederum eine betriebswirtschaftliche Beurteilung verunmöglicht. In Unternehmen mit klaren SLA-Strukturen hat die Geschäftsleitung eine solide Kalkulationsbasis und volle Transparenz über die IT. Sie kann so ihre Führungsaufgabe wesentlich besser wahrnehmen. Zusätzlich werden damit die Voraussetzungen für ein erfolgreiches Outsourcing geschaffen.

**Ein weiteres Argument sind die tieferen Kosten. Wie erreichen KMU mit Outsourcing Kostenvorteile?**

Es ist offensichtlich, dass gerade KMU-Betriebe komplexe IT-Leistungen auf Dauer kaum zu den gleichen Kosten erbringen können wie eine Outsourcing-Firma mit ihrem spezialisierten Personal- und Know-how-Pool. Die oft ins Feld geführten Argumente gegen Outsourcing – wie zum Beispiel die Abhängigkeit oder die mangelnde Sicherheit – lassen sich leicht widerlegen und treffen abgesehen davon auch auf interne Ressourcen zu. Tatsache ist, dass mit jedem Outsourcing-Projekt zwei bedeutende Effekte erzielt werden: eine nachhaltige Standardisierung der IT-Prozesse

sowie eine Homogenisierung der IT-Ressourcen. Die daraus resultierenden Kostenvorteile kommen direkt den Unternehmen zugute.

**Aus Sicht des Kunden gibt es bei einer Outsourcing-Partnerschaft ein Dilemma: Einerseits möchte er möglichst langfristig mit sicheren Werten kalkulieren können, andererseits will er die Fixkosten in schlechteren Zeiten möglichst rasch senken. Wie löst Econis den Konflikt Sicherheit vs. Flexibilität?**

Sie sprechen von Langfristigkeit und sicheren Werten. Econis hat diesbezüglich ein klares Geschäftsmodell. Langfristige Outsourcing-Partnerschaften mit hohem Kundennutzen kann Econis nur mit einer transparenten Zusammenarbeit und höchster Servicequalität erreichen.

Unsere IT-Managementprozesse basieren auf dem ITIL-Standard (IT Infrastructure Library). ITIL ist weltweit anerkannt und definiert die wichtigsten Hauptprozesse für ein erfolgreiches IT-Service-Management. Die IT-Services von Econis sind als Service Levels definiert, die klare Aussagen zu Leistung, Dienstleistungsqualität, Messbarkeit und Preis enthalten. Wir unterziehen uns dabei einem kontinuierlichen Prozess, damit unsere Leistungen wettbewerbsfähig bleiben. Um unseren Kunden betriebswirtschaftlich ein Optimum zu bieten, werden unsere Verträge regelmässig mit den Kunden überprüft und gegebenenfalls angepasst. Als Teil der Kundenorganisation sind wir in den Prozessen sowie im IT-Management des Kunden voll integriert und gleich führbar wie eigene Ressourcen. Dies hat für die IT-Leitung entscheidende Vorteile. Das Resultat ist eine langfristige Win-Win-Situation für alle Beteiligten.

**Econis bietet seit neuem Managed LAN Services an. Welche Leistungen umfasst dieses Teil-Outsourcing?**

Unsere Managed LAN Services beinhalten die komplette Marktleistung für die Daten- und Sprachkommunikation zwischen Hauptsystemen und den einzelnen Arbeitsplätzen. Dabei garantieren wir eine permanente Verfügbarkeit mit optionalen Zusatzleistungen, wie zum Beispiel die Überwachung der involvierten Carrier-Services, die Verfügbarkeitssicherung von Applikationen, eine Managed Firewall für höchste Sicherheit, Telefonie usw. Die Managed LAN Services sind für einen oder mehrere Standorte verfügbar.

**Für welche Unternehmen lohnt sich der Einsatz von Managed LAN Services?**

Für alle serviceorientierten Unternehmen, die erkannt haben, dass mit eigenen Ressourcen eine vergleichbare Dienstleistung nicht mehr zum gleichen Preis erbracht werden kann. Die Rechnung ist ähnlich wie beim WAN: Welches Unternehmen käme heute noch auf die Idee, ein eigenes WAN zu bauen? Geschäftsrelevant ist ja nicht die Infrastruktur an sich, sondern der Service.

**Econis hat bereits einige Managed-Services-Projekte mit cablecom gemeinsam offeriert und realisiert. Was hat Sie bewogen, cablecom als Technologiepartner ins Boot zu nehmen?**

Cablecom wie Econis legen grossen Wert auf Kundennähe und langfristige Partnerschaften. Weiter hat sich cablecom immer wieder als innovativer Leistungserbringer profilieren können. Ein Beleg dafür sind die schweizweit verfügbaren topnet Services für Geschäftskunden, die sich durch

hervorragende Qualität und ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis auszeichnen. Das Serviceportfolio von cablecom und die enge Zusammenarbeit bei der Prozessintegration erlauben es uns, massgeschneidertes Netzwerk-Outsourcing für alle Verbindungen diesseits und jenseits des Firmenareals anzubieten.

**Herr Blindenbacher, vielen Dank für das Gespräch.**

Hinweis: Econis betreut verschiedene Managed-LAN-Mandate. Entsprechende Referenzberichte und Infos über Econis finden Sie auf [www.econis.ch](http://www.econis.ch). Weitere Auskünfte erhalten Sie von Urs Rutschmann, Marketing Services Econis: Tel. 01 744 73 73, [urs.rutschmann@econis.ch](mailto:urs.rutschmann@econis.ch).

Ein namhafter Kunde wird am cablecom business forum vom 9. Oktober persönlich anwesend sein und über seine Erfahrungen mit Managed LAN Services berichten (siehe Kasten).

## cablecom business forum

### Innovative Strategien im Corporate Network Management

Donnerstag, 9. Oktober 2003, 16.30–19.00 Uhr

Hotel Widder, Zürich

Zielpublikum: CEOs, CFOs, CIOs, CTOs

Die Teilnahme ist gratis. Anschliessend Apéro.

Die Bewirtschaftung von Netzwerkinfrastrukturen stellt Unternehmen vor drei grosse Herausforderungen: Erstens muss das Engineering stets à jour sein, zweitens muss der Support zur Sicherstellung eines störungsfreien Betriebs organisiert werden und drittens sollen sich die Kosten am Ende irgendwie mit dem Produktivitätsgewinn rechtfertigen lassen. Erschwerend kommt das Problem der Altlasten hinzu – sie sind allgegenwärtig und können die Performance empfindlich schwächen.

Braucht Ihr Unternehmen solche Herausforderungen? Unterstützen entsprechende Eigenleistungen Ihr Kerngeschäft? Misstrauen Sie der unromantischen Vorstellung, solche Aktivitäten in Zukunft einfach auszulagern?

Econis und cablecom business solutions präsentieren im nächsten cablecom business forum harte Fakten und aktuelle Fallbeispiele zum Thema Managed LAN Services. Sie erfahren,

- welche Leistungen Managed LAN Services umfassen,
- wann, wo und weshalb sich ein LAN-Outsourcing lohnt,
- wie man den richtigen Outsourcing-Partner evaluiert und
- was cablecom business solutions und Econis unter «innovativen Strategien im Corporate Network Management» verstehen.

**Befreien Sie sich von überflüssigen Herausforderungen!** Am cablecom business forum erfahren Sie von grossprojekterprobten WAN/LAN-Experten, wie Unternehmen in Zukunft ballastfrei kommunizieren.

**Anmeldung: mit beiliegendem Fax-Antwortformular, unter Tel. 0800 888 310 oder auf [www.cablecom.biz/forum](http://www.cablecom.biz/forum)**