

Special Innovation

Mit Teamwork zum Erfolg

Im IT- und Telekommunikationsbereich gilt Outsourcing seit längerem als wichtige Maßnahme, um Kapazitäten und Personalressourcen im Unternehmen effizienter einzusetzen. Neuerdings vergeben Unternehmen bevorzugt kleinere und übersichtlichere Leistungen an externe Partner. Die Anbieter haben darauf reagiert.

Sonja Gerstl

Die Zeiten, in denen Unternehmen ihre gesamte Informationstechnologie (IT) an einen externen Partner übertragen haben, sind definitiv vorbei. Zu oft blieb der gewünschte Betriebserfolg aus – etwa weil die herbeigerufenen IT-Spezialisten nicht über das nötige Branchen-Know-how sowie Kenntnisse über interne Unternehmensprozesse verfügten. Selektives Outsourcing lautet deshalb nunmehr das Gebot der Stunde, bietet dieses doch die Möglichkeit, genau definierte IT-Teilbereiche von einem Partner betreuen zu lassen. Diese sogenannten „Managed Services“ offerieren maximale Flexibilität. Die einzelnen Dienstleistungspakete werden dabei in einem Service Level Agreement vereinbart, das exakt festlegt, welche Leistungen künftig extern erbracht werden sollen.

Großes Marktpotenzial

Wie lukrativ diese neue Form der Zusammenarbeit ist, dokumentiert eine aktuelle Studie des Beratungsunternehmens Pierre Audoin Consultants (PAC). Diese geht davon aus, dass der österreichische Markt in puncto selektivem Outsourcing bis 2009 um beachtliche elf Prozent pro Jahr weiter zulegen wird. „Als erfolgreicher Anbieter von Netzwerk und IT-Lösungen bie-

ten wir ein umfassendes Portfolio an maßgeschneiderten Managed Services im IT-Bereich an“, erläutert Martin Hell, Business-Solutions-IT-Leiter bei

Kapsch Business Com, die Strategie. Das Angebot selbst reicht dabei von Managed Services für die Hard- und Software-Komponenten der einzelnen Arbeits-

plätze im Unternehmen, über Dienstleistungspakete im Server- und Druck-Bereich bis hin zu Managed Services für Sicherheitslösungen wie etwa Fire-

walls. Wie selektives Outsourcing in der Praxis funktioniert, stellt Kapsch Business Com als Partner des Bundesamtes für Eich- und Vermessungswesen unter Beweis. Das Unternehmen ist für die Betreuung der Client-Computer (also PC, Notebooks und Bildschirme) verantwortlich. Dafür wurden eine zentrale Hotline zur Call-Aufnahme installiert, Techniker, die defekte Computer reparieren oder austauschen, bereitgestellt und ein Ersatzteillager in allen Bundesländern eingerichtet. Für die Software-Verteilung betreibt das Vermessungsamt ein Software-Verteilungssystem, das Kapsch geliefert hat und via Second Support auch nach wie vor mitbetreut.

Klare Vorgaben

Grundvoraussetzung für den erfolgreichen und zugleich auch kostensenkenden Einsatz von Managed Services für Teilbereiche der IT ist, so Hell, „eine klar definierte Informations- und Kommunikationstechnologie-Strategie“. Die Festlegung von Standards für Infrastruktur und Applikationen würde neben einer klaren Aufgabenverteilung die Basis für die Definition der gewünschten Managed Services bilden. Darauf aufbauend steht einer erfolgreichen Zusammenarbeit auf beiden Seiten nichts mehr im Weg.

www.kapschbusiness.com

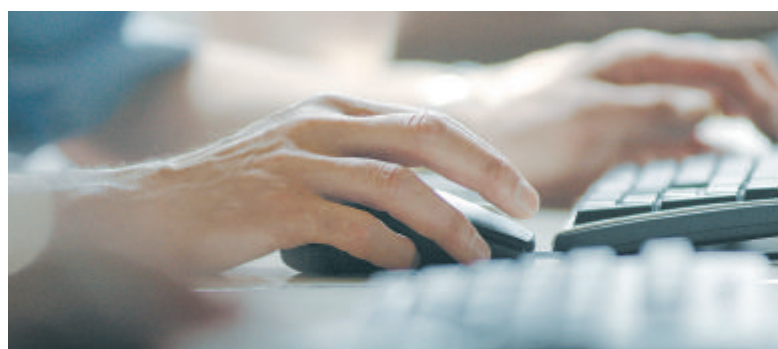


Kompetente Hilfe und Unterstützung in jenen Bereichen, in denen diese auch tatsächlich benötigt wird, zeichnet modernes Outsourcing aus. Foto: Kapsch BusinessCom

Im Zeichen der Wirtschaftlichkeit

Auslagerung von IT-Dienstleistungen an externe Spezialisten reduziert die Kosten für Betrieb und Service.

Outsourcing ist eine strategische Entscheidung. Kunden klassifizieren je nach Geschäftsmodell potenzielle Outsourcing-Bereiche, und nach einer Analyse und Kosten/Nutzen-Gegenüberstellung werden diese in einer Ausschreibung an Partner abgegeben. Dabei wird dem Trend entsprechend selektives Outsourcing gewählt. Dieses ermöglicht dem Unternehmen eine bessere Streuung des Risikos. Vor allem Klein- und mittlere Unternehmen wollen interne Ressourcen, Mitarbeiter und Infrastruktur für den Betrieb der Applikationen nicht mehr bereitstellen. Dienstleister, die sich durch Konzentration auf bestimmte Gebiete besonderes Know-how, Infrastrukturen und Rechenzentrumsflächen aufgebaut haben, können hier speziell fokussierten Support an-



Selektives Outsourcing ermöglicht Unternehmen eine bessere Streuung des Risikos. Foto: Bilderbox.com

bieten. Wichtig ist dabei, dass IT-Leistungen optimal auf die IT-Strategie des Kunden eingestellt sind.

IDS Scheer Austria übernimmt dabei die gesamte Betriebsverantwortung. Vladimir Mlynar, IT-Services-Geschäftsbereichsleiter bei IDS Scheer Austria: „Entweder der Kunde

nutzt die Skalierungseffekte der von uns betriebenen Shared Infrastructure aus, oder seine Hardware wird in einem unserer Rechenzentren oder am Kundenstandort betrieben. Dabei wird das jeweilige Kundensystem über eine den Anforderungen entsprechende Leitungsverbindung in unseren

Rechenzentrumsleitstand eingebunden. Von diesem aus betreiben wir proaktives System-Management. Mit präventiven Maßnahmen können so Fehlersituationen vermieden werden.“

Zertifizierung

IDS Scheer betreut nationale sowie internationale Unternehmen mit Niederlassungen in allen Kontinenten und konnte sich im SAP-Outsourcing-Bereich als Spezialist auf dem Markt etablieren. Mit Coats, einem Weltmarktführer in der Näh- und Strickgarn-Erzeugung, konnte IDS Scheer seinen bisherigen Outsourcing-Vertrag im Jahr 2006 auf weitere fünf Jahre verlängern. In dem Abkommen wird IDS Scheer neben den SAP-Systemen für Finanz und Logistik auch SAP APO (SAP Advanced Planning and Opti-

mization, eine Software-Lösung für dynamisches Supply Chain Management) betreiben.

Mit der erneuten Zertifizierung nach einem Audit bestätigt SAP die hohe Qualität der betriebenen Rechenzentren sowie der Service- und Support-Leistungen rund um die Auslagerung von SAP-Umgebungen. Im Mittelpunkt der Re-Zertifizierung standen vor allem die verbesserten Prozesse nach ITIL (IT Infrastructure Library). Das Prozessvorgehen zielt hier speziell auf den serviceorientierten Betrieb ab. Alle anfallenden Aufgaben, Fehler und Veränderungen werden strukturiert und nach Priorität gereiht, sodass durch die Transparenz der Abläufe Verbesserungspotenzial sichtbar wird. *sog*

www.ids-scheer.at