

## Nutzung externer Rechenzentrumsdienste (Outsourcing)



**Bei der Nutzung von externen Rechenzentrumsdiensten spricht man schnell vom Outsourcing, welches gerade im Mittelstand sehr gemischte Gefühle weckt. Bei einer genaueren Betrachtung sind diese nicht begründet.**

Das Outsourcing ist im amerikanischen Raum entstanden und setzt sich zusammen aus "Outside", "Resource" und "Using". Sinngemäß kann Outsourcing als Prozess zur Optimierung von Unternehmensfunktionen und -abläufen durch die Übertragung von unternehmensintern erbrachten Leistungen auf - im Regelfall externe – Dienstleistungsanbieter beschrieben werden.

Beim IT-Outsourcing als einer Variante wird die komplette oder Teilbereiche der IT Infrastruktur und der Anwendungen an entsprechende spezialisierte Anbieter vergeben. Die Vorteile liegen auf der Hand wie z.B.

- **Kostenvorteile und Kostentransparenz**
- **Sicherheit bei der Planung, speziell beim Budget**
- **höhere Flexibilität, Effizienz und Qualität der Leistung**
- **Anpassung an den Bedarf und Zugriff auf aktuellste Technik**
- **Reduktion des Risikos durch definierte Service Level**
- **Know-how des externen Betreibers**

Besonders strategische Gründe, die unabhängig vom zyklischen Kostendruck sind, sprechen für das Auslagern bestimmter Aufgaben. Mit dem Outsourcing von Bereichen, die nicht zum Kerngeschäft zählen, soll das strukturelle Wachstumspotenzial auch auf der Ertragsseite erhöht und dynamisiert werden. Eine schlankere Organisation, die sich auf ihre Kerngeschäftsfelder konzentriert, gewinnt an Schlagkraft und davon profitieren alle.

**Sowohl der organisatorische als auch der technische Status der IT- (Sicherheits-) Infrastruktur im deutschen Mittelstand birgt enormes Verbesserungspotential. Dieses Ergebnis erbrachte eine Umfrage unter Hamburger Mittelstandsunternehmen.**

Demnach verzeichneten 66 Prozent der befragten Unternehmen in den vergangenen 12 Monaten einen bemerkbaren Ausfall ihrer IT-Systeme. 50 Prozent davon nannten als Ursache am häufigsten Hard- und Software-Fehler. Halb so oft waren Virenattacken und Stromausfälle schuld an den Systemausfällen. Fehlbedienungen spielten noch in 10 Prozent der Fälle eine Rolle.

Auf die Frage, welche Systeme von den bemerkten Ausfällen betroffen waren, führten die Unternehmer am häufigsten das E-Mail-System (42 %) an. Besonders geschäftskritische Anwendungen wie ERP-Systeme waren zu 25 Prozent durch die Systemausfälle beeinträchtigt. Der Rest verteilt sich auf nicht näher spezifizierte IT-Systeme wie beispielsweise Einzelplatzrechner oder Dateiserver. Die Zahlen können so interpretiert werden: "Nachdem die Antworten lediglich auf Ausfälle abzielten, durch die das ungestörte Arbeiten behindert wurde, nehmen wir an, dass die eigentliche Zahl der Systemausfälle wesentlich höher liegt. Wahrscheinlich ist, dass die Betroffenen weitere IT-Ausfälle als "normale Wartungsarbeiten" deklarieren und damit als notwendiges Übel dulden." Mit 12 Stunden lag die Dauer der durchschnittlichen Ausfallszeit in einem erschreckend hohen Bereich, wobei die Streuung aller Antworten im Bereich von 15 Minuten bis zu 72 Stunden lag.

## Nutzung externer Rechenzentrumsdienste (Outsourcing)



IT-Sicherheit ist derzeit in aller Munde, da die Sicherheitsverstöße durch kriminelle Handlungen sowohl nach Anzahl und Qualität in den vergangenen zwei Jahren signifikant gestiegen sind. Doch nach Einschätzung vieler Experten scheint der Mittelstand bislang seine EDV und wichtige Daten nicht ausreichend zu schützen. Allein für 2003 belaufen sich die wirtschaftlichen Schäden in Milliardenhöhe: 10,4 Milliarden Euro Schäden durch Spam, 8,4 Milliarden Euro Kosten durch Viren und 1 Milliarde Euro Verluste durch Hackerangriffe. Nur in seltenen Fällen können Unternehmen die eigenen Ausgaben für IT-Sicherheit und mögliche Schäden angeben.

**Die Meinungen über die Auslagerung von IT-Aufgaben gehen auseinander. Die einen sehen darin den Königsweg zu niedrigeren Kosten und mehr Flexibilität, die anderen verweisen auf einen drohenden Know-how-Verlust und bezweifeln die Kompetenz externer Dienstleister, die Vorteile überwiegen wohl.**

IT-Outsourcing kann heute einer der wesentlichen Garanten für die aktive Zukunftssicherung des eigenen Unternehmens sein. Der Grund: Mit der Auslagerung von IT-Projekten, gerade im Bereich Internet, lassen sich enorme Kostenvorteile bei hoher Qualität und Sicherheit erzielen.

Für Unternehmen stellt sich häufig die Frage nach dem hochverfügbaren Hosting von E-Business-Applikationen, nach dem Betrieb der zugehörigen Infrastruktur sowie der zuverlässigen Erbringung von Dienstleistungen und Service Level Agreements.

**Der Faktor Kosten steht sicher an erster Stelle, wenn man über die Vorteile von Outsourcing diskutieren will.** Umso mehr, wenn man sich die gegenwärtige Situation vor Augen hält, die gekennzeichnet ist von einer allgemeinen Konjunkturlaute und Überkapazitäten im IT-Sektor. Die tatsächlichen Einsparungen finden sich vor allem in den Personalkosten wieder. Abhängig von Projektart und Größe betragen sie bis zu 50 Prozent. Darüber hinaus führt Outsourcing zu einer deutlichen Senkung der Fixkosten in einem Unternehmen. Denn mit der Auslagerung personeller Ressourcen sinken auch die damit verbundenen festen Aufwendungen. Fixe Kosten lassen sich in variable umwandeln. Durch den externen Betrieb von IT-Infrastrukturen können die Kosten bei Erweiterungen und Neuinstallationen spürbar reduziert werden. Es bietet die Möglichkeit IT-Kosten langfristig zu kalkulieren und sich dabei eine hohe Flexibilität zu sichern, um personell und technisch auf veränderte Marktanforderungen reagieren zu können. Damit wird der externe Betrieb der IT-Aktivitäten zu einem wichtigen Instrument der strategischen Geschäftspolitik.

**Ein Unternehmen spart mit Outsourcing also nicht nur Geld, sondern erhöht auch seine Flexibilität.** Es kann auf Marktschwankungen schneller reagieren. Das betrifft auch die technologische Ebene. Bei sich ständig verändernden Trends und Neuerungen kann keine Organisation sämtliches Know-how ununterbrochen vorhalten. Insbesondere bei kurzlebigen Trends würde das ein enormes Risiko bedeuten, im schlimmsten Fall müssten die Mitarbeiter komplett umgeschult werden.

## Nutzung externer Rechenzentrumsdienste (Outsourcing)



**Wer auslagert, ist auf der sicheren Seite. Er kann sich jederzeit der Spezialisten unterschiedlichster Bereiche bedienen.** Aber auch wenn man gleich bleibende technische Rahmenbedingungen voraussetzt, überzeugt Outsourcing, da es das optimale Modell ist, um Spitzenzeiten zu bewältigen, ohne sich an neue personelle Kapazitäten binden zu müssen. Dies wird vor allem in den viel kürzeren Time-to-Market Phasen deutlich. Mit anderen Worten: Mit Hilfe von Outsourcing lassen sich Applikationen, Infrastrukturen oder Prozesse für neue Firmenstandorte in kürzester Zeit realisieren und Engpässe reduzieren.

**Obwohl also ökonomisch betrachtet alles für die Auslagerung von IT-Projekten spricht, halten sich die Vorurteile immer noch wacker.** Zuvorderst steht dabei die Frage nach der Qualität. Doch auch hier kann man Entwarnung geben. Ein guter Outsourcer garantiert die Verfügbarkeit hoch qualifizierter Mitarbeiter und seiner Infrastruktur, welche sich nach anerkannten Qualitätsstandards richten.

Und auch das viel zitierte Argument von einem eventuellen Know-how-Transfer zum Dienstleister oder gar einem Know-how-Verlust des Kunden stimmt heute nicht mehr. Oder handelt es sich um eine Kernkompetenz des Mittelständlers einen E-Commerce Shop zu betreiben. Im Gegenteil, der interne Mitarbeiter der IT kann sich auf seine Kernkompetenzen bei Unternehmensspezifischen Anwendungen konzentrieren und diese bleiben somit im Unternehmen und können gewinnbringend eingesetzt werden.

**Die hohe Abhängigkeit vom Provider erfordert eine sorgfältige Auswahl Kunde und Dienstleister sollten von ihrer Struktur her zusammenpassen.**

### Die Anbieterauswahl

Die Auswahl des richtigen Anbieters ist aufgrund der hohen Abhängigkeit von entscheidender Bedeutung, und dies umso mehr, je umfassender und unternehmenskritischer die auszulagernden Leistungen sind. Auf eine sorgfältige Prüfung und Bewertung der in Frage kommenden Firmen und ihrer Angebote sollte daher keinesfalls verzichtet werden, auch wenn dieser Auswahlprozess einige Monate dauert. Falls sich einzelne Teil-Leistungen sinnvoll aus dem outsourcingenden Gesamtpaket herauslösen lassen, kann es sinnvoll sein, zunächst mit einem kleinen Outsourcing-Projekt zu starten.

### Wichtige Kriterien für die Anbieterauswahl sind:

**Branchenkenntnis:** Während diese für die Übernahme rein auf die Infrastruktur ausgerichteter Aufgaben eher zweitrangig ist, gewinnt sie an Bedeutung, wenn etwa ganze Geschäftsprozesse oder die Konzeption neuer Anwendungssysteme übernommen werden sollen.

**Nachgewiesene Kompetenz** bzgl. der zu übernehmenden Aufgaben:

So sollte ein Dienstleister Erfahrungen bei der Einführung und beim Betrieb des jeweiligen Systems haben und auch Bereitschaft zeigen in neueste Produkte zu investieren.

## Nutzung externer Rechenzentrumsdienste (Outsourcing)



**Geeignete Größe und Struktur:** Ein Komplett-Outsourcing der IT von Großunternehmen kann praktisch nur von den ganz großen, international tätigen IT-Service-Anbietern erfolgreich durchgeführt werden. Mittelständler, die etwa ein selektives Outsourcing benötigen, sind hingegen meist besser mit kleineren, spezialisierten Anbietern bedient, die aufgrund ihrer eigenen Größe und ihrer Kundenstruktur eher die Sprache des Mittelständlers sprechen und adäquate Angebote entwickeln können.

**Technische und personelle Ausstattung:** Diese muss so beschaffen sein, dass der Anbieter in der Lage ist, die Service Level Agreements einzuhalten. Eine wichtige Rolle spielen hier auch Sicherheitsaspekte und ein aus Prozess-Sicht einheitlicher 7 Tage-, 24 Stunden-Support.

**Finanzielle Stabilität:** Es sollte eine realistische Chance bestehen, dass der Provider sich langfristig auf dem Markt halten und seine vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann.

**Erweiterungsmöglichkeiten:** Auch wenn zunächst nur eine bestimmte Aufgabe ausgelagert werden soll, ist dennoch in Betracht zu ziehen, weitere Leistungen an den Anbieter zu übertragen. Sonst ist ggf. später ein Wechsel oder die Nutzung eines zweiten Outsourcing-Dienstleisters erforderlich.

**Vertragsgestaltung:** Die vom Anbieter vorgeschlagenen Vertragskonditionen sollten die Kundenbelange berücksichtigen, z.B. durch eindeutig definierte, vom Kunden tatsächlich benötigte Leistungen. Enthalten sein sollten überdies Service Levels Agreements mit klaren Definitionen usw. Hierdurch demonstriert der Anbieter, dass ihm an einer vertrauensvollen Zusammenarbeit gelegen ist, und er nicht nur darauf aus ist, den einmal gewonnenen Kunden im Nachhinein auszunutzen.

**Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung**

**Continum AG**

Holger Kischlat

Account Manager

Bismarckallee 7b-d

D-79098 Freiburg

Tel.: +49 (0) 761/217111-21

Fax.: +49 (0) 761/217111-99

e-mail: [holger.kischlat@continum.net](mailto:holger.kischlat@continum.net)

<http://www.continum.net>