

Outsourcing liegt im Trend

Die Anpassung der EDV-Landschaften an neue Trends wie z.B. das Outsourcing ist notwendig, um den Anforderungen eines sich rasant entwickelnden Marktes der IT nachzukommen und somit langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Artur P. Schmidt

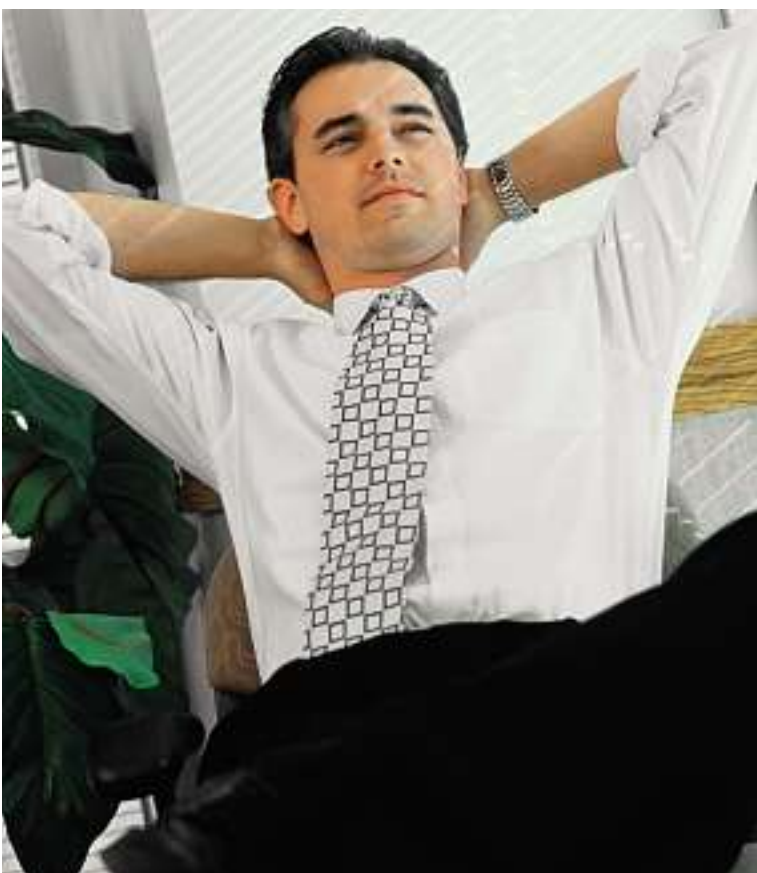
Beim Outsourcing («Outside Resourcing») der Informationstechnologie handelt es sich um die Auslagerung bzw. Abgabe diesbezüglicher Aufgaben an externe Dienstleister. Hierbei können Aufgaben mittel-, bis langfristig oder Aufgabenbereiche partiell oder vollständig ausgelagert werden. Denkbar ist das Outsourcing grundsätzlich für jede IT-Funktion und jeden IT-Bereich, wobei es allerdings zu prüfen gilt, wo eine Auslagerung von Anwendungssystemen oder von IT-Infrastrukturen Sinn machen und wo diese möglicherweise kontraproduktiv sind. Eine branchenunabhängige Umfrage der META Group hat ergeben, dass in über 60% der Fälle das Outsourcing zu

Einsparungen von über 10% der IT-Kosten führt. Leider wird der Begriff Outsourcing oft zu allgemein verwendet. Deshalb sollte immer klar präzisiert werden, um welche Outsourcing-Form es sich konkret handelt. Nur wer vollständig die Geschäftsprozesse auslagert, die ganze Applikationsentwicklung ins Ausland (wie z.B. Indien) verlegt, umfangreiche IT-Systeme durch Dritte betreiben lässt, Rechenzentrumsleistungen von Dritten bezieht, das Security-Monitoring externen Servicefirmen überlässt oder Housing-Dienstleistungen nützt, sollte tatsächlich von Outsourcing sprechen. Es besteht kein Zweifel, dass professionelles, bedürfnisgerechtes Outsourcing für viele Unternehmen eine wichtige Rolle einnimmt, da es die uneingeschränkte Fokussierung und Konzentration aller Ressourcen auf das Kerngeschäft ermöglicht. Unter Leistungsgesichtspunkten sind die schnelle Verfügbarkeit professioneller Services sowie die Durchführung von IT-Vorhaben ohne betriebsinterne Restriktionen hervorzuheben. Allerdings sollten IT-Outsourcing-Überlegungen nicht aus einem akuten Problemdruck heraus erfolgen, sondern unter Abwägung der Risiken strategisch geplant werden. Der Schlüssel für das Outsourcing liegt hierbei vor allem in der Service-Qualität der An-

bieter. «Bei der Informationstechnologie befinden wir uns in einem Veränderungsprozess, im Rahmen dessen sich IT-Manager neben der Sicherstellung des laufenden Betriebes zunehmend um die strategische Dimension der IT-Lösungen kümmern müssen», betont Pascal Schmid, CEO der Netrics Hosting AG.

Bedeutungszunahme des IT-Outsourcings

Es besteht kein Zweifel, dass professionelles, bedürfnisgerechtes IT-Outsourcing zunehmend eine wichtige Rolle einnehmen wird, da es die uneingeschränkte Fokussierung und Konzentration aller Ressourcen auf das Kerngeschäft ermöglicht. Zu den Informationsdienstleistungen, die outgesourct werden, zählen unter anderem die Datensicherheit, die Produktionskontrolle, technische Dienstleistungen, der Betrieb von Datenzentren, die Lenkung von Geschäftsprozessen, Problem-Management, Anwendungen, Web Hosting, Kapazitätsplanung, Bestandsmanagement, Account- und Projekt-Management, Help Desks, Service Level Management sowie Kommunikations-Services. Einerseits garantieren die im Service Level Agreement definierten Anforderungen höchste Verfügbarkeit und Sicherheit und andererseits sind Outsourcing Services klar und einfach budgetierbar. Allerdings dürfte hierbei vor allem das Business Case Outsourcing und nicht das komplette IT-Outsourcing im Vordergrund stehen. Betrachtet man die Vor- und Nachteile des Outsourcings, so ergibt sich ein differenziertes Bild, wobei sich vier Betrachtungsfelder unterscheiden lassen: strategische Faktoren, Leistungsfaktoren, Kostenfaktoren sowie personelle Faktoren. Unter strategischen Gesichtspunkten



Anforderungskriterien an einen Hostler

Zunächst gilt es, präzise die Dienstleistungen zu beschreiben, die ein Hostler zur Verfügung stellt. Da das Ziel eines Hosting-Vertrages ist, dass Hardware, Software und Konnektivität durch leistungsfähige Systeme zur Verfügung gestellt werden, gilt es auf eine ausreichende und betriebsfähige Infrastruktur zu achten. Wenn die gehostete Anwendung mit Anwendungen auf der Seite des Kunden interagiert, gilt es sicherzustellen, dass die Interoperabilität ausreichend ist. Sollte das Unternehmen des Kunden stark wachsen, muss der Hostler Systeme zur Verfügung stellen, die skalierbare Anwendungen ermöglichen. Damit die Leistungsfähigkeit insbesondere bei kritischen Anwendungen sichergestellt ist, ist eine präzise Beschreibung der Geschwindigkeit, der Zugriffsfähigkeit und eine garantierte «Uptime» (mindestens 99%) mit spezifizierten Ebenen der vom Nutzer wahrgenommenen Antwortzeit (Latenzzeit) zu vereinbaren. Zusätzlich bedarf es bestimmter Garantien, dass im Falle von Ausfällen, Wartungsarbeiten oder Support eine Aufrechterhaltung des Betriebes sichergestellt werden kann. Hierzu bedarf es ausreichender Backup-Systeme, Server-Redundanz, Netzwerkkapazität sowie eines exzellenten Monitoring dieser Systeme, um mögliche Probleme schnellstmöglich zu beheben. Darüber hinaus gilt es ein Preismodell zu finden, welches sowohl für den Hostler, als auch für das outsourcingende Unternehmen akzeptabel ist. Insbesondere beim technischen Support ist grosse Vorsicht geboten, da im Rahmen von Standardverträgen, die Telefon-Unterstützung nicht vorgesehen ist. Wenn jedoch das Unternehmen einen 24×7 Betrieb hat, sollte auch der Support rund um die Uhr gegen eine bestimmte Gebühr angeboten werden. Im Rahmen der Sicherheit gilt es genau festzulegen, wer im Falle von Viren, «Denial-of-service»-Attacken oder sonstigen Hackerangriffen für mögliche Schäden aufkommt. Zu guter Letzt sollte im Falle einer Beendigung des Vertragsverhältnisses zwischen einem Unternehmen und der Hosting-Firma eine mögliche Beendigung des Vertragsverhältnisses und der anfallenden Kosten klar geregelt werden. ■

Quelle: www.wissensnavigator.com



spricht für das Outsourcing die Konzentration der Investitionen auf das Kerngeschäft, der Transfer von Risiken auf das Service-Unternehmen, die Standardisierung der IT-Infrastrukturen sowie das flexible Reagieren auf veränderte Anforderungen. Unter Leistungsgesichtspunkten sind die schnelle Verfügbarkeit professioneller Services sowie die Durchführung von IT-Vorhaben ohne betriebsinterne Restriktionen von Bedeutung. Im Rahmen der Personalplanung gelingt es, mit dem Outsourcing Probleme im Rahmen der Personalbeschaffung zu umgehen, Qualifizierungsfragen besser zu lösen sowie das IT-Management zeitlich zu entlasten. Die meisten Unternehmen haben verstanden, dass IT in den nächsten Jahren immer komplexer werden wird und es deshalb darauf ankommt, einen IT-Dienstleister zu finden, der diese Komplexität in den Griff bekommen kann. Wer outsourct, sollte Leistungs-Benchmarks für einen Outsourcing-Provider setzen und ein effektives Monitoring-System einführen.

Spezialfall Hosting

Im Hosting-Business unterscheidet man grundsätzlich zwei Firmentypen:

- Co-Locators, d.h. Firmen, die bunkerähnlichen Infrastrukturen Platz für Web-Server zur Verfügung stellen.

- Full-Hosting-Firmen, die zusätzlich auch bereits voll konfigurierte und lauffähige Hard- und Software zu Verfügung stellen. Hierbei werden immer kürzere Antwortzeiten sowie das Data Mining des Kundenverhaltens in Service-Paketen gewünscht.

Die Notwendigkeit, dass Firmen auf Grund der aktuellen Rezession ihre Wertketten redesignen, wird dazu führen, dass sich auch die Geschäftsmodelle für Hosting-Firmen diesen Entwicklungen anpassen müssen. Schnelle Berücksichtigung des Kunden-Feedback, Point-of-Sale-Daten von Einzelhändlern und die Anbindung dieser Daten an die Produktion werden immer mehr zu einem Muss. In diesem darwinistischen Umfeld werden nicht die stärksten Firmen oder die intelligentesten Modelle überleben, sondern diejenigen, die sich am besten den Veränderungen anpassen können. Ein wichtiger Trend für kleinere Unternehmen ist das so genannte Virtual oder Shared Web Hosting, welches das Housing und Serving von Files für eine Website übernimmt. Da ein kleines Unternehmen sich eine sehr robuste Internetverbindung für seine Website nicht leisten kann, besteht dadurch die Möglichkeit, dass Internet-Anforderungen preisgünstig outgesourct werden können. Damit wird für kleine Unternehmen eine redundante Verbindung sowie eine garantierte «Uptime» mit neuesten Technologien möglich. Das besondere Merkmal des virtuellen Web-Hosting ist das so genannte Bundling von Dienstleistungen.