

## OUTSOURCING

## Haben Sie Ihre IT im Griff?

In den nächsten drei Jahren je über eine Milliarde Franken – die Prognose gab der Sourcing Monitor Q4 für den Schweizer Outsourcing-Markt ab. Die KMU sind nur für einen bescheidenen Teil dieses beeindruckenden Volumens verantwortlich. Dies vermag durchaus zu verwundern: Gerade bevor man die Grösse erreicht, eine eigene IT-Abteilung einzurichten, erscheint es doch sinnvoll, diese Aufgabe abzugeben. Warum betreiben nicht mehr KMU IT-Outsourcing? Blickpunkt:KMU fragt nach bei Dr. Peter Meyer.

„Wenn der Betrieb der Geschäfts-Prozesse die strategische Erfolgsposition eines Unternehmens ausmacht, sollte es diesen nicht aus der Hand geben.“

*Warum sollte sich ein KMU überhaupt mit IT-Outsourcing befassen? Wo liegen die grossen Potentiale?*

**Dr. Meyer:** Das kommt auf die Ausgangslage und das Ziel an. Profitieren kann man von Skaleneffekten, beispielsweise bei der Hardware/Infrastruktur, die man nicht mehr selbst beschaffen und betreiben muss. Ebenso entstehen beim Unterhalt Vorteile, auch der interne IT-Fachmann muss sich nicht mehr im gleichen Masse weiterbilden. Weiter ist die Verfügbarkeit ein wichtiger Punkt: Vergessen wir nicht, dass heute oft der Fernzugriff auf das Unternehmensnetzwerk möglich sein soll, was sofort eine „24-7“-Situation ergibt. Dies gilt auch, wenn ein Webshop betrieben wird: Ein Kunde fragt nicht, ob der Verantwortliche um 17 Uhr Feierabend hatte, wenn um 19 Uhr eine Bestellung fehlschlägt. Eine solche Rund-um-die-Uhr-Betreuung können kleinere Unternehmen kaum öko-

nomisch sinnvoll lösen. Ein weiterer Punkt lautet Managed Security: Die Sicherheitsproblematik mit der Bedrohung durch Spam, Viren, Phishing, Hacker erfordert eine enorme Spezialisierung, die oft die Möglichkeiten eines einzelnen Unternehmens übersteigt.

### Alles begann mit dem Web-Server ...

*Um für Klarheit zu sorgen: Was kommt überhaupt für ein Outsourcing in Frage?*

**Dr. Meyer:** Das beginnt bei der Strategieberatung – Dinge wie Ablösungszyklen, Schulung oder Weiterbildung wollen schliesslich auf Jahre hinaus geplant sein. Weiter kommt der Betrieb der Infrastruktur und der Applikation in Betracht. Das klassische Beispiel ist und bleibt der Webserver, mit dem die Idee des Outsourcings überhaupt anfang. Kommunikationsplattformen sind ein grosses Thema, wie etwa Exchange-/Sharepoint-OCS-Server.

## Mit kmu solutions wäre er bereits im Urlaub!

**kmu solutions:** Damit Ihre Mitarbeiter nicht verzweifeln.



„Ich vertrete die Meinung: Lieber sagt man einem Kandidaten ab, als dass man ein Projekt wider besseres Wissen durchzieht.“

Der Betrieb von Microsoft Office kann abgegeben werden, wie auch das ERP-System, sei dies eine Branchenlösung wie PROTEL für Hotellerie oder winforst für die moderne Forstwirtschaft oder umfassende Applikationen wie beispielsweise SAP, MS Dynamics AX oder PROFFIX. Alternativ können auch einzelne Aspekte abgegeben werden, man spricht dann von Outtasking. Dabei denke ich an Managed Security, Desktop-Support, Netzwerküberwachung oder Lizenzmanagement.

*Bietet sich Outsourcing jedem Unternehmen aus jeder Branche an?*

**Dr. Meyer:** Nein. Erstens gibt es Firmen, deren Policy das gar nicht zulässt. Zweitens kann es gegen Outsourcing sprechen, wenn der IT-Betrieb ein integraler Teil des Firmenzwecks ist. Legacy-Applikationen machen Outsourcing schwierig. Die sind seit langem

### kmu solutions überzeugen mit Fakten

Ihre Vorteile auf einen Blick



Service-Leistungen à la carte  
**Kompetent beraten**



Optimierte IT-Infrastruktur  
**Analysen und Empfehlungen**



Störungsfreier Betrieb  
**Proaktiv betreut**



Verantwortung delegieren  
**Kontrolle behalten**



Planbare Kosten  
**Fair kalkuliert**



Garantierte Reaktionszeiten  
**Schnelle Wiederherstellung**

vorhandene Software-Lösungen, die oft nicht gut dokumentiert sind, sich aber auch nur schwer ablösen lassen. Ausserdem sind wir vorsichtig, wenn Produktionsmaschinensteuerung oder schwere CAx-Applikationen direkt an das zentrale System in unserem Hochsicherheits-Rechenzentrum angeschlossen werden sollten. Zuletzt bleibt zu klären, ob die individuellen Gegebenheiten passen. Ich vertrete die Meinung: Lieber sagt man einem Kandidaten ab, als dass man ein Projekt wider besseres Wissen durchzieht.

Welche Noten würden Sie Ihrer Branche in diesem Zusammenhang ausstellen?

**Dr. Meyer:** Leider gibt es auch schwarze Schafe, aber die sind die Ausnahme. Wichtig ist darauf zu achten, dass ein Anbieter klar zu seinem Segment steht. Niemand kann jedes Outsourcing-Projekt gut über die Bühne bringen – wir lehnen beispielsweise SAP-Anwendungen grundsätzlich ab, weil uns das Know-how fehlt. Wer alles annimmt, macht sich aus meiner Sicht unglaublich. Und Vertrauen ist das wichtigste aller Kriterien beim Outsourcing.

## IM INTERVIEW



**Dr. Peter Meyer** ist seit mehr als 15 Jahren ICT-Unternehmer und Hauptaktionär der MIT-GROUP mit Sitz in Wollerau. Die Gruppe setzt sich aus drei Unternehmenszweigen zusammen und erbringt

Dienstleistungen für KMU im Bereich IT-Coaching und Engineering, Outsourcing und realisiert Internet-Kommunikationslösungen.

Als Komplett-Outsourcer werden neben MS Office, MS Exchange/Outlook/Share-point/OCS auch geschäftskritische Anwendungen im eigenen Sicherheitszentrum (Swiss-IT-Bunker) betrieben.

[www.mit-group.ch](http://www.mit-group.ch)

*Doch selbst wenn man Vertrauen zu einem Anbieter hat – besteht nicht zu Recht die Angst, durch Outsourcing eigenes Know-how zu verlieren?*

**Dr. Meyer:** Deshalb gilt es die Kernaktivitäten eines Unternehmens und seine kritischen Prozesse zu identifizieren. Wenn der Betrieb der Geschäfts-Prozesse die strategische Erfolgsposition eines Unternehmens ausmacht, sollte es diesen nicht aus der Hand geben. Trotzdem muss dies kein komplettes Ausschlusskriterium sein: Wir betreiben für verschiedene Softwarehäuser ihre eigenen Produktiv- und Entwicklungsserver, zum Beispiel für einen der grössten Einführungspartner für MS Dynamics AX in Europa, denn Prozesse können auch teilweise outgesourct und ab einer gewissen „Tiefe“ im Unternehmen behalten werden.

### Weiterentwicklung der IT

*Wer im Unternehmen sollte die Verantwortung für ein Outsourcing-Projekt tragen?*

**Dr. Meyer:** Wenn die grundsätzlichen Fakten im Vorfeld abgeklärt wurden, scheitern Outsourcing-Projekte eigentlich nur noch am menschlichen Faktor. Ein IT-Verantwortlicher, der Angst um seinen Job und Einfluss hat, wird einen eher schwierigen Projektleiter abgeben. Unser Ansprechpartner sollte möglichst weit oben sitzen, möglichst überzeugt vom Projekt sein und möglichst intensiv mit uns mitarbeiten können. Bei entscheidenden Sitzungen verlangen wir die Anwesenheit des Geschäftsführers, damit Entscheidungen zeitgerecht gefällt werden können.

Zu den IT-Abteilungen sei gesagt: Leider haben noch nicht alle IT-Manager festgestellt, dass sie ihren Job viel effektiver machen könnten, wenn sie sich von den repetitiven Aufgaben trennen und sich auf das konzentrieren, was der Unternehmung einen echten Nutzen bringt – die eigentliche Weiterentwicklung der IT, damit aus einem reinen Kostenfaktor eine echte Business-Opportunität wird.

*Bei jedem Projekt wird nach dem Kosten-Nutzen-Verhältnis gefragt. Wie lässt sich dieses im Outsourcing aufzeigen?*

**Dr. Meyer:** Oft müssen wir der Buchhaltung helfen, die aktuellen Zahlen zusammenzu-

kratzen und in eine vernünftige Struktur zu bringen, damit das Unternehmen überhaupt weiss, was die IT heute kostet. In 90 Prozent der Fälle ist dieses Wissen nicht vorhanden. Dann noch von einem ROI sprechen zu wollen, ist beinahe unmöglich.

Doch genau diesen Weg muss man gehen: Was kostet die IT heute, welche Kosten entstehen bei einer Outsourcing-Lösung – und vor allem: wie steht es mit den Opportunitätskosten? Hier läuft der grösste Selbstbetrug, zu oft hört man den Spruch: „Unsere Leute sind ja sowieso da“. Dass sie aber weit mehr zum Unternehmenserfolg beitragen könnten, wenn sie sich statt um die IT um ihre Kernaufgaben kümmern könnten, wird einfach ausgeblendet. Auf der anderen Seite fällt es schwer, für diesen Punkt einen exakten Wert festzulegen. Es können zum Beispiel Vergleiche mit anderen Unternehmen mit ähnlicher Ausgangssituation herbeigezogen werden.

### Hilfe bei der Partnerwahl

*Wie finde ich den richtigen Outsourcing-Partner?*

**Dr. Meyer:** Zuerst müssen die Anforderungen ganz klar definiert werden – nicht aus Sicht der IT, sondern des Unternehmens und der Prozesse. Die IT ist ein Hilfsmittel, kein Selbstzweck. Dann braucht es fachliche und technische Entscheidungskriterien. Anschliessend sollten mögliche Anbieter geprüft und schliesslich konkrete Offerten eingeholt werden. Erfahrungsgemäss fällt dieser Vorgang nicht so einfach, wie das jetzt klingt, denn er benötigt Zeit und das entsprechende methodische Vorgehen – und beides ist in vielen Unternehmen nicht ausreichend vorhanden.

Deswegen könnte es sich als sinnvoll erweisen, zwei Tage einen neutralen Berater zu zahlen, der prüft, ob man überhaupt ein Outsourcing-Kandidat ist. Falls man in einem Verband Mitglied ist, kann man sich erkundigen, ob es vielleicht sogar Branchen-Lösungen gibt, die in diesem Betriebsverfahren angeboten werden. Weiter spricht vielleicht der Hersteller der eingesetzten Software Empfehlungen aus – das Microsoft-Goldpartner-Programm wäre ein Beispiel.

Herr Dr. Meyer, herzlichen Dank für dieses spannende Gespräch!

tw ◆