

Freiräume für Innovationen schaffen

Managed Services als strategische Lösung

Unternehmen stehen in der IT vor vielen Herausforderungen: Durch die digitale Transformation entstehen ganz neue digitale Geschäftsmodelle und Wertschöpfungsketten, weshalb Unternehmen mit großer Flexibilität und Agilität auf den stetigen Wandel reagieren müssen. Außerdem steigen die Ansprüche an die IT-Security aufgrund wachsender Datenmengen, zunehmender Vernetzungen von Informationen und immer neuen Sicherheitsbedrohungen ständig. Der normale IT-Betrieb muss dabei reibungslos weiterlaufen – und das angesichts des bestehenden Fachkräftemangels. Managed Services helfen Unternehmen dabei, diesen Spagat zu bewältigen.

Möchte ein Unternehmen IT-Aufgaben erfolgreich und guten Gewissens an einen externen Dienstleister auslagern, gibt es einiges zu durchdenken und zu beachten. Dabei stellt sich vor allem die Frage, welche Ziele erreicht werden sollen.

IT-Verantwortliche sollten sich daher zunächst Klarheit verschaffen: Welchen Themen soll sich meine IT widmen, und an welcher Stelle drückt der Schuh? Was will ich strategisch erreichen?

Konkrete Gründe, IT-Outsourcing zu erwägen, sind beispielsweise die folgenden:

- Mittel- oder längerfristig müssen mehr Aufgaben als bisher betreut werden. Das dafür benötigte Personal fehlt jedoch.
- Mitarbeiter sollen ihr wertvolles Fach- und Firmenwissen nutzen, um sich innovativen Themen zu widmen und die Unternehmens-IT in die nächste technologische Generation zu führen. Zeit für die Bestandsthemen haben sie dann aber nicht mehr.
- Alle Mitarbeiter sind in Projekten gebunden und haben keine Zeit mehr, sich um das Basisgeschäft zu kümmern.



Gewinnen Sie Zeit für Innovationen und starten Sie durch. Managed Services verschaffen Ihnen den notwendigen Freiraum

Quelle: Proxima Studio, Adobe Stock

- Mitarbeiter haben gekündigt oder werden in den Ruhestand gehen. Ersatz lässt sich nicht finden.
- Es gibt Aufgaben, die halbherzig erledigt werden, weil sich niemand so richtig zuständig fühlt. Diese Aufgaben kommen immer wieder hoch, müssen erledigt werden, füllen aber keinen Mitarbeiter ganz aus. Eine Vertretung kann hierfür schon gar nicht gewährleistet werden.
- Die Teamleiter möchten ihre Zeit mit strategischen oder Führungsaufgaben füllen, wofür ihnen die alltägliche Organisation verschiedener Themen einfach keinen Freiraum lässt.
- Die Zusammenarbeit zwischen dem Fachbereich und der IT ist so freund-

schaftlich, dass keine formellen Prozesse eingehalten werden. Um die Kosten und die Stabilität der Systeme kontrollieren und reporten zu können, benötigt das Unternehmen daher eine Veränderung in den Abläufen.

- Die Kosten müssen gesenkt werden.
- Es gibt wirklich viele Schuhe, die drücken können. Die Motivation, über Managed Services als strategische Lösung nachzudenken, resultiert oft aus einem Zusammenspiel verschiedener Wünsche und Notwendigkeiten: In vielen Fällen möchten sich Führungskräfte nicht mehr um die alltägliche Organisation bestimmter Aufgaben kümmern. Zugleich können oder wollen sie aber nicht dauerhaft zusätzliche Mitarbeiter

einstellen. Gleichzeitig sind sie darauf angewiesen, dass ihre IT-Themen gut organisiert, stabil und zuverlässig betreut sind.

Welche Anforderungen sind bei der Auslagerung wichtig?

Grundsätzlich muss man sich darüber im Klaren sein, welche Art von Service man benötigt. Vor allem aber geht es bei Managed Services um Vertrauen. Als IT-Verantwortlicher muss ich bereit sein, Verantwortung für einige meiner Themen an einen Dienstleister zu übergeben. Hierzu benötigen IT-Manager einen erfahrenen Partner, der die Verantwortung für diese Themen im ihrem Sinne übernimmt und die IT wirklich entlastet oder ergänzt. Wichtig ist es hierbei, die Gewissheit zu haben, dass alles läuft.

Selbstverständlich sollte der Managed-Services-Partner die Systemlandschaft oder IT-Prozesse des Unternehmens analysieren. Da Unternehmen, die IT-Themen auslagern wollen, nicht in erster Linie eine Strategieberatung wünschen, ist der Blick für die Verhältnismäßigkeit aber ebenso entscheidend.

Der Dienstleister sollte Erfahrung in dem Segment mitbringen, für das ein Unternehmen Unterstützung benötigt. So sind die Aufgaben für Wartung und Weiterentwicklung einer Software anders gelagert als bei einer Datenbankadministration oder beim Betrieb von Applikationen. Es geht eben in sogenannten Betriebsthemen viel mehr um standardisierte Verfahren als bei der Betreuung von Individualsoftware.

Welcher Prozess hat sich beim IT-Outsourcing bewährt?

Viele Aufgaben in der IT können standardisiert werden. Trotzdem bleiben die Übergabe und Übernahme in eine externe Verantwortung etwas Einzigartiges. Es gilt, das Know-how aus der eigenen IT sinnvoll an den Dienstleister zu übergeben und dabei möglichst

wenig zu verlieren. Wissensverlust lässt sich nicht komplett vermeiden, da selbst die beste Dokumentation nicht alle Gedanken aus den Köpfen derer beinhaltet, die die Aufgabe bisher erledigt haben.

Nach meiner Erfahrung wird das beste Ergebnis durch eine zeitlich begrenzte Zusammenarbeit erzielt. In dieser Zeit wird die Dokumentation aktualisiert und verinnerlicht, die Abläufe im übergebenden Betrieb werden erlernt, und die Ansprechpartner an den Schnittstellen lernen sich kennen.

Ein echter Knackpunkt ist die Zukunft der Arbeit abgebenden eigenen Mitarbeiter. Ist diese positiv geregelt, haben die Mitarbeiter auch den Antrieb, ihre Arbeit zu übergeben und nicht das Bedürfnis, an ihren Aufgaben festzuhalten und gar die Entscheidung zum Outsourcing zu boykottieren.

Welche Kriterien sind für die Auswahl eines Partners wichtig?

Egal wie sehr wir uns mit Prozessen beschäftigen, Strategien entwickeln und bunte Bilder zur Visualisierung verwenden – am Ende geht es um Vertrauen.

Als IT-Verantwortlicher gebe ich etwas aus der Hand, das für mein Geschäft mindestens hilfreich oder wichtig ist, eventuell sogar kritisch. Wenn ich bei einem Anbieter nicht den Eindruck habe, dass dies ein Partner ist, dem ich meine Kundendatenbank, die Anwendung für meine Preiskalkulation oder die regelmäßigen Filetransfers zwischen meinen Standorten und Servern anvertrauen kann, ist dies nicht der richtige Managed-Services-Partner. Muss man sich dauerhaft mehr mit dem Dienstleister als mit den anderen Aufgaben beschäftigen oder ständig Eskalationsmeetings durchführen, läuft das Outsourcing nicht rund. Schließlich soll die Auslagerung von IT-Themen zu einer echten Entlastung führen. Daher ist es wichtig, bei der Auswahl eines geeigneten, zuverlässigen Managed-

Services-Partners sehr sorgfältig vorzugehen.

Natürlich muss der angebotene Service inhaltlich zu den Anforderungen passen. Die Servicezeiten, mögliche Rufbereitschaften und Reaktionszeiten: All das muss stimmen. Erfahrung und bereits bestehende Verträge mit anderen Kunden geben einem die Möglichkeit, von Standards und eingespielten Routinen zu profitieren.

Fazit

Genau hier schließt sich der Kreis wieder zu den Ausgangspunkten: Was will man erreichen? Benötigt man inhaltliche Unterstützung, hat man andere Kriterien, als wenn ausschließlich ein steigender Kostendruck abgefangen werden muss.

Es gibt nicht den einen Managed Service, der für alles und jeden passt. Es bestehen verschiedene Anforderungen und dementsprechend Unterschiede in den Lösungen. Ein Helpdesk mit 1st-Level-Support funktioniert zum Beispiel anders als eine Datenbankadministration oder die Wartung der Anwendung einer Software für den Außendienst. Trotzdem gibt es das eine verbindende Element, das bei jeder Art von Managed Service notwendig ist: Vertrauen in die Bereitschaft Verantwortung zu übernehmen. Bei jeder Form von Managed Service benötigt man also den Anbieter, der einen in seinen Zielen unterstützt und auf den man sich verlassen kann, weil er bereit und in der Lage ist, genau diese Verantwortung zu übernehmen. ■



Über die Autorin:

Gesa Krohn ist Bereichsleiterin Managed Services bei Consist Software Solutions. Sie arbeitet seit 2001 im Unternehmen.

Kontakt per Telefon:
0431 – 3993 – 709

Über das Unternehmen:

Consist Software Solutions GmbH
www.consist.de
Tel.: 0431 – 3993 – 500