

Autor

Guido Biland

Publiziert in

«in.» (HP-Kundenmagazin) und «Netzguide»

IT-Outsourcing: Kosten und Nutzen im Gleichgewicht

Wie viel und welche IT braucht Ihr Unternehmen? So schnell, wie sich die Geschäftsszenarien ändern, ändern sich auch die Ansprüche an die IT-Infrastruktur. Meistens noch schneller. Ist Ihr IT-Management dieser Herausforderung auch in Zukunft gewachsen?

IT-Kosten und IT-Nutzen im stabilen Gleichgewicht – ein Wunschtraum? Investitionen in IT-Projekte sind und bleiben spekulativ und riskant. Fast jedes Unternehmen kann ein Lied davon singen. Verantwortlich für diese Situation sind vor allem zwei Faktoren: Zum einen sind die Unternehmen einem regelrechten Staccato von technischen Innovationen «ausgeliefert», zum anderen fordert der globalisierte Markt von den Unternehmen eine hohe strategische Flexibilität, maximale operative Effizienz und eine stabile Präsenz im gesamten Marketing- und Kommunikationsmix.

Diese Entwicklungen fordern das Management auf der ganzen Linie – und stellen es immer wieder vor Zerreihsproben: Wie sollen die Kosten gesenkt werden, wenn die technischen Ressourcen ständig erneuert und erweitert werden müssen? Während CEOs und CFOs ein wachsames Auge auf die IT-Ausgaben haben, orten die IT-Verantwortlichen – inspiriert von technischen Innovationen und dirigiert von gesteigerten Leistungsansprüchen – unablässig Handlungsbedarf. Die Folge: Das Management von IT-Ressourcen gestaltet sich als anstrengender Balanceakt zwischen einem frustrierenden «Zuwenig» und einem sinnlosen «Zuviel».

Abschied von Experimenten

Auch wenn sich inzwischen viele Unternehmen damit abgefunden haben, dass «IT» scheinbar die etwas noblere Bezeichnung für «ewige Baustelle» oder «teure Wundertüte» ist, sollte sich jedes Unternehmen heute die Frage stellen, wie es seine IT-Ressourcen in Zukunft organisieren will. Diese Frage ist aus mehreren Gründen brisanter denn je:

- IT-Systeme werden für die erfolgreiche Umsetzung der Geschäftsstrategie immer wichtiger. In einer globalisierten Wirtschaft verlagern sich die Geschäftsprozesse in den virtuellen Raum. Mit zunehmender Digitalisierung und Virtualisierung wachsen die Anforderungen an die IT-Infrastruktur (Performance, Verfügbarkeit, Sicherheit).
- IT-Systeme werden immer leistungsfähiger, aber auch immer komplexer. Mit der Komplexität wachsen die Anforderungen an das Management.
- Bei steigendem Innovations-, Kosten- und Zeitdruck wird der Spielraum für Experimente immer enger. Das bedeutet, dass für «ewige Baustellen» und «teure Wundertüten» schlicht keine Mittel mehr zur Verfügung stehen.

IT ist Chefsache

Es wäre eine fatale Fehleinschätzung, die Organisation der IT-Ressourcen lösgelöst vom Management der Geschäftsprozesse zu behandeln. IT ist definitiv zur Chefsache geworden. Bereits heute ist das Schicksal mancher Unternehmen untrennbar mit dem Schicksal ihrer IT-Systeme verbunden. Die fortschreitende globale Vernetzung wird diese Schicksalsgemeinschaft noch forcieren. Vor diesem Hintergrund kann die Frage, auf welche Weise die IT-Ressourcen am besten zu organisieren sind, nicht früh genug beantwortet werden. Organisationsfragen stellen sich erfahrungsgemäss am ehesten dann, wenn grössere Veränderungen anstehen. In einer Welt, in welcher der Wandel die einzige Konstante ist, sind

Unternehmen gezwungen, sich immer wieder zu reorganisieren und neu zu positionieren. Dabei werden die Intervalle tendenziell immer kürzer. Da der unternehmerische Erfolg und der Erfolg der IT-Strategie nicht voneinander zu trennen sind, muss auch das IT-Management in der Lage sein, rasch auf Veränderungen zu reagieren und die nötigen Ressourcen im Moment des Bedarfs zur Verfügung zu stellen. Denn wenn die IT lahmt, lahmt das ganze Unternehmen. Diese Kausalität zu unterschätzen, kann ein Unternehmen teuer zu stehen kommen. Die Gefahren des Wandels werden verkannt, seine Chancen vertan. Mit entsprechenden Konsequenzen: Die Patchwork-Technik versagt, die Mitarbeiter sind frustriert, die Kunden unzufrieden, und die Manager beschäftigen sich am Ende ständig mit Problemen, die eigentlich jemand anders lösen müsste.

Acht Gründe für Outsourcing

Es geht aber auch anders, wie etliche Beispiele der Gegenwart zeigen. Mehr und mehr Unternehmen kommen zum Schluss, dass eine komplette oder teilweise Auslagerung der IT-Ressourcen auf lange Sicht mehr bringt als eine Inhouse-Lösung. Einerseits, weil interne IT-Abteilungen bezüglich Kostenmanagement und Know-how kaum mit weltweit operierenden IT-Konzernen mithalten können, andererseits, weil eben nur diese Konzerne die nötigen Ressourcen und das entsprechende Know-how besitzen, um rasch und flexibel auf sich verändernde Bedürfnisse reagieren zu können.

Es gibt im heutigen Kontext acht gewichtige Argumente, die für ein IT-Outsourcing sprechen:

1. Konzentration aufs Kerngeschäft
2. Effizientere Nutzung des Kapitals und Vermeidung von Fehlinvestitionen
3. Optimale Ausrichtung der IT-Leistungen auf die Bedürfnisse des Unternehmens
4. Höhere Flexibilität bei der Verfolgung der Geschäftsziele
5. Kalkulierbare Kosten
6. Bestmögliches Kosten-Nutzen-Verhältnis
7. Höhere Betriebssicherheit
8. Professioneller Service

Die Beiträge, die eine Outsourcing-Partnerschaft an den Erfolg eines Unternehmens leisten kann, sind substanziell. Es lohnt sich deshalb für jedes Unternehmen, egal wie gross, Möglichkeiten einer Outsourcing-Partnerschaft zum gegebenen Zeitpunkt (Ersatzinvestitionen, Expansion, Reorganisation, Fusion usw.) zu prüfen. Ein Outsourcing lohnt sich allerdings erst, wenn gute Aussichten bestehen, in der Partnerschaft im Minimum folgende Ziele zu erreichen:

- Entlastung des Managements und der IT-Mitarbeiter
- Schaffung von Kostentransparenz
- Schrittweise Optimierung der IT-Prozesse
- Steigerung der Flexibilität, Produktivität und Profitabilität

HP Outsourcing Services: IT auf Nummer Sicher

HP hat viele Jahre Erfahrung mit Outsourcing-Partnerschaften. Die HP Outsourcing Services wurden für Unternehmen entwickelt, die ihre IT-Infrastruktur ganz oder teilweise auslagern möchten. Mit den HP Outsourcing Services bietet HP ihren Partnern die Chance, ihre IT-Strategie grundsätzlich zu prüfen. Im Rahmen dieser Standortbestimmung wird die IT-Strategie aktualisiert und auf die übergeordnete Geschäftsstrategie abgestimmt.

HP zählt weltweit zu den führenden Anbietern von Outsourcing-Lösungen. HP übernimmt Routineaufgaben wie die System- und Netzwerkpfege, das Desktop-Management, die Anbindung ans Internet oder die Verwaltung Ihres Rechenzentrums. Zusätzlich bietet HP Konzepte für Hochverfügbarkeit, Sicherheit und Notfallmanagement.

Allen Outsourcing-Varianten gemeinsam ist folgender Grundsatz:

In einer Outsourcing-Partnerschaft mit HP bekommen Sie von allem genau so viel, wie es Ihre momentane Situation erfordert. Nie zu wenig. Aber auch nie zu viel – es sei denn, Sie wünschen es.

((Kasten:))

IT-Outsourcing? Ein Gespräch mit HP lohnt sich!

- HP verfügt über langjährige Erfahrung mit Systemintegration, Prozessoptimierung und Datacentern.
- HP hat grosses Erfahrungswissen im Design, Aufbau und Unterhalt von hochverfügbaren IT-Infrastrukturen.
- HP investiert überdurchschnittlich viel in die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Die HP Education Services garantieren, dass die Mitarbeiter global jederzeit Zugriff auf das HP-Erfahrungswissen haben und stets up-to-date sind.
- HP kann beachtliche Erfolge bei der Kostenoptimierung vorweisen. Beispiel: HP selbst konnte durch die Konsolidierung ihrer Datacenter die Betriebskosten um 20% reduzieren.
- Bei HP bekommen Sie alles aus einer Hand. HP unterhält langjährige Partnerschaften mit namhaften Herstellern und Systemintegratoren der IT-Branche.
- HP liefert End-to-end-Lösungen für alle gebräuchlichen Plattformen (UNIX, Windows, Linux).
- HP liefert nicht einfach Komponenten, sondern erarbeitet mit ihren Kunden massgeschneiderte Lösungen.
- HP stellt ihren Kunden einen professionellen Service zur Verfügung, und zwar zu jeder Tages- und Nachtzeit.

© Guido Biland, 5/2002