

**Stefan Zühlke/Christoph Rövekamp**

# **IT-Outsourcing mit ASP**

Chance für Ihr Unternehmen?

Trier 2004



Gefördert von der Stiftung Industrieforschung

Die vorliegende Broschüre wurde im Rahmen des Projekts EISOLIT (Entscheidungsinstrumente für strategische Outsourcing Lösungen im IT-Bereich) erstellt. EISOLIT wird durch die Stiftung Industrieforschung im Forschungsschwerpunkt „Erfolgsstrategien zum Outsourcing von IT-Dienstleistungen für den industriellen Mittelstand“, Teilbereich „Verfah-

ren zur Kosten-Nutzen-Bewertung von IT-Outsourcing-Lösungen“ gefördert. EISOLIT ist ein Forschungsprojekt, das vom Competence Center E-Business der Universität Trier im Zeitraum 08/2004 bis 12/2005 in Kooperation mit IT-Dienstleistern und Unternehmen aus der Textil- und Bekleidungsbranche durchgeführt wird.

# Inhaltsverzeichnis

IT-Outsourcing, ASP – Schlagworte oder echte Alternativen? .....	1
Wie funktioniert ASP? - Drei grundlegende IT-Szenarien .....	4
Vorteile und mögliche Problemfelder .....	6
Service Level Agreement: Schnittstelle zum IT-Dienstleister .....	12
Checkliste IT-Outsourcing .....	15
Entscheidungsinstrumente zum IT-Outsourcing für KMU in Textil- und Bekleidungsindustrie .....	16



## **IT-Outsourcing, ASP – Schlagworte oder echte Alternativen?**

Die Nutzung integrierter Informationssysteme und Anwendungen bietet nicht nur viele Vorteile, sie gerät inzwischen zur Notwendigkeit. Selbst kleine und mittlere Unternehmen (KMU) kommen häufig um die Anschaffung z.B. von Warenwirtschaftssystemen bzw. Systemen zur Enterprise Resource Planning (ERP) nicht herum.

Darunter versteht man Systeme, mit denen die verschiedenen betriebswirtschaftlichen Funktionen (wie z.B. Lagerhaltung, Auftragsdatenverwaltung, Rechnungsstellung) EDV-technisch unterstützt und abgebildet werden. Sie erlauben das für die Durchführung der Geschäftsprozessaktivitäten notwendige Management der betrieblichen Ressourcen.

### **Problem: Kapazität**

Während Großunternehmen die finanzielle und personelle Kapazität besitzen, eigene IT-Abteilungen einzurichten, die sich um die Anschaffung,

Betreuung, Wartung, Erneuerung etc. der Systeme kümmern, haben viele KMU neben dem Tagesgeschäft damit zu kämpfen.

### **Problem: Investitionsrisiko**

Darüber hinaus stellt die Anschaffung und der Betrieb solcher Systeme häufig eine nicht unerhebliche Investition dar, insbesondere dann, wenn man die sog. Total Cost of Ownership (also die gesamten über die Nutzungszeit anfallenden Kosten inkl. Wartung, Betrieb, Entsorgung etc.) in Betracht zieht.

### **Lösung: IT-Outsourcing?**

Outsourcing gewinnt vor diesem Hintergrund zunehmend an Bedeutung. Insbesondere Großunternehmen lagern ganze Funktionsbereiche und Organisationseinheiten aus. Neben der Auslagerung von Produktionsanlagen ist der IT-Bereich häufig Gegenstand entsprechender Überlegungen.

Die Unternehmen versprechen sich davon Vorteile wie Kosten-

reduktion und Kostenvariabilisierung, Konzentration auf ihre Kernkompetenzen oder Nutzung des Know-hows beim IT-Dienstleister. Auch für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) bietet sich die Chance, durch IT-Outsourcing neue Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Outsourcing im großen Stil, wie es von den Großunternehmen gerne betrieben wird, ist jedoch bei KMU oftmals nicht möglich oder nicht sinnvoll. Anstelle der Risiken einer IT-Investition treten nun die generell mit Outsourcing und mit IT-Outsourcing im Besonderen verbundenen Risiken.

### **Lösung: ASP?**

Eine Möglichkeit, diese Risiken in einem überschaubaren Rahmen und damit kalkulierbar zu halten, besteht in den sog. Application Service Providing (ASP) Lösungen. Darunter versteht man kurz ein Modell, bei dem eine Anwendungsfunktionalität von einem Anbieter (Application Service Provider) über das Internet oder ein virtuelles privates Netzwerk (VPN) seinen Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Die Anbieterkonstellation hinter einem Application Service Provider besteht in der Regel aus einem Software-Anbieter in Kooperation mit einem Rechenzentrum, in dem die Anwendung zentral betrieben und dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

Es gibt verschiedene Preismodelle, die von einer monatlichen Mietkomponente bis zu der tatsächlichen Nutzung oder der Kombination mehrerer Merkmale reichen. Der Unterschied zum klassischen IT-Outsourcing ist in erster Linie darin zu sehen, dass Hard- und Software nicht mehr vom Kunden selbst beschafft werden müssen, sondern die Nutzung auf einem mietähnlichen Nutzungsüberlassungsverhältnis basiert.

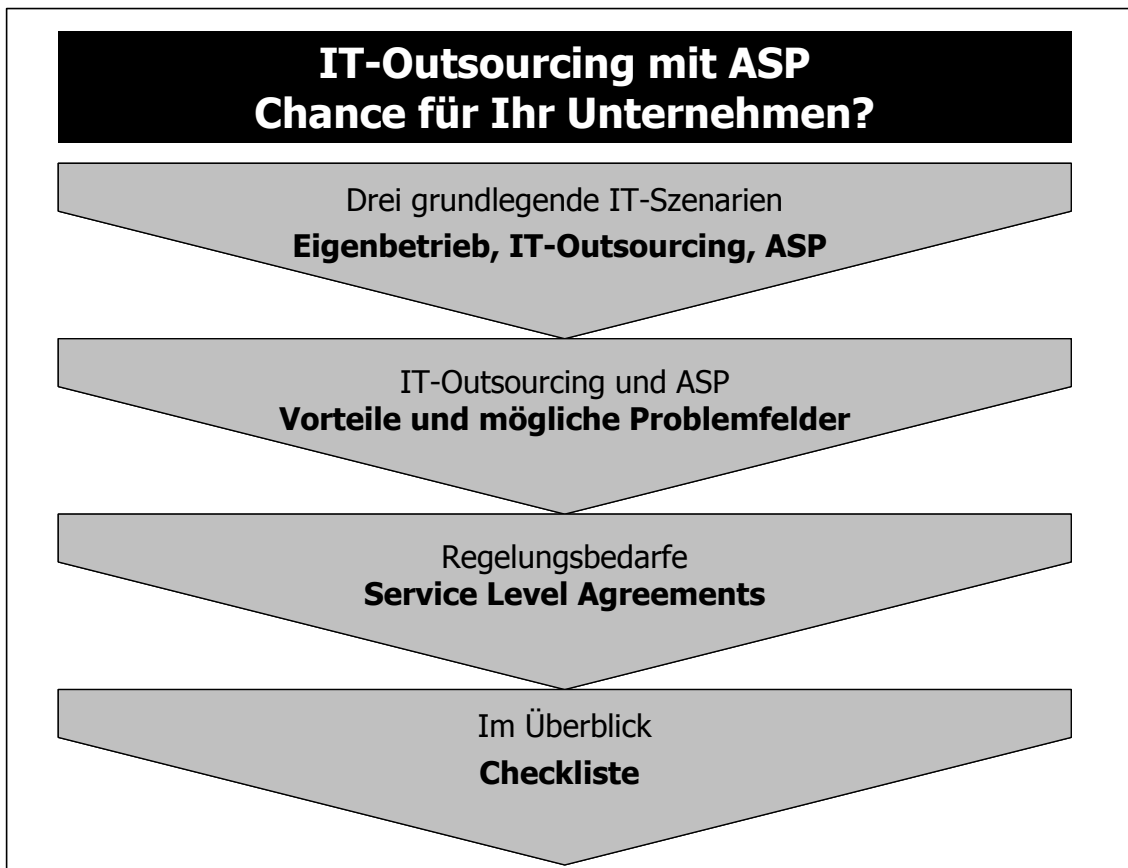
Letztendlich fehlt es gerade KMU an einem geeigneten Instrumentarium, Vor- und Nachteile gegeneinander abzuwägen.

### **Ziel der Broschüre**

Als erster Schritt in diese Richtung ist es das Ziel dieser Broschüre, die spezifischen Chancen und Vorteile, aber auch

Risiken und potenziellen Nachteile von IT-Outsourcing und ASP im Hinblick auf die Bedürfnisse von KMU aufzuzeigen. Darauf aufbauend werden Hinweise gegeben, wie diese

Nachteile vermieden und die Risiken kontrolliert werden können, so dass die Vorteile auch für KMU zum Tragen kommen.



AUFBAU DER BROSCHÜRE

---

## Wie funktioniert ASP? - Drei grundlegende IT-Szenarien

Zum besseren Verständnis werden die drei Möglichkeiten des IT-Betriebs anhand dreier typischer Ausgestaltungsszenarien erläutert. Es handelt sich dabei um Grundtypen, die prinzipiell auch in Mischformen auftreten können.

### Interner Betrieb

Beim unternehmensinternen Betrieb beschafft der Anwender die im Hause aufgestellte Hard- und Software. Der Anwender besitzt die Lizenzen, verwaltet das System und passt die Lösung auf eigene Kosten, ggf. unter Zuhilfenahme von externen Beratungsleistungen, an die unternehmensindividuellen Geschäftsprozesse an.

Dadurch erhält das Unternehmen eine stark an seinen Bedürfnissen ausgerichtete Lösung. Der Zeithorizont eines solchen Modells ist aufgrund der zu treffenden Investitionen in der Regel langfristig.

### Klassisches IT-Outsourcing

Beim klassischen Outsourcing gibt es mehrere Varianten, vom totalen bis zum selektiven Outsourcing. So sind z.B. in der Frage des Eigentums und Standorts von Soft- und Hardware beide Möglichkeiten denkbar. Dementsprechend kann die Systemverwaltung auch entweder beim Anwender im Hause oder beim Dienstleister stattfinden, allerdings wird diese Funktion im Unterschied zum Eigenbetrieb vom Dienstleister ausgefüllt. Die Anwendung wird in diesem Fall vom Dienstleister gegen Entgelt an die Geschäftsprozesse des Kunden angepasst, es entsteht also ähnlich wie beim internen Betrieb eine relativ stark zugeschnittene Lösung.

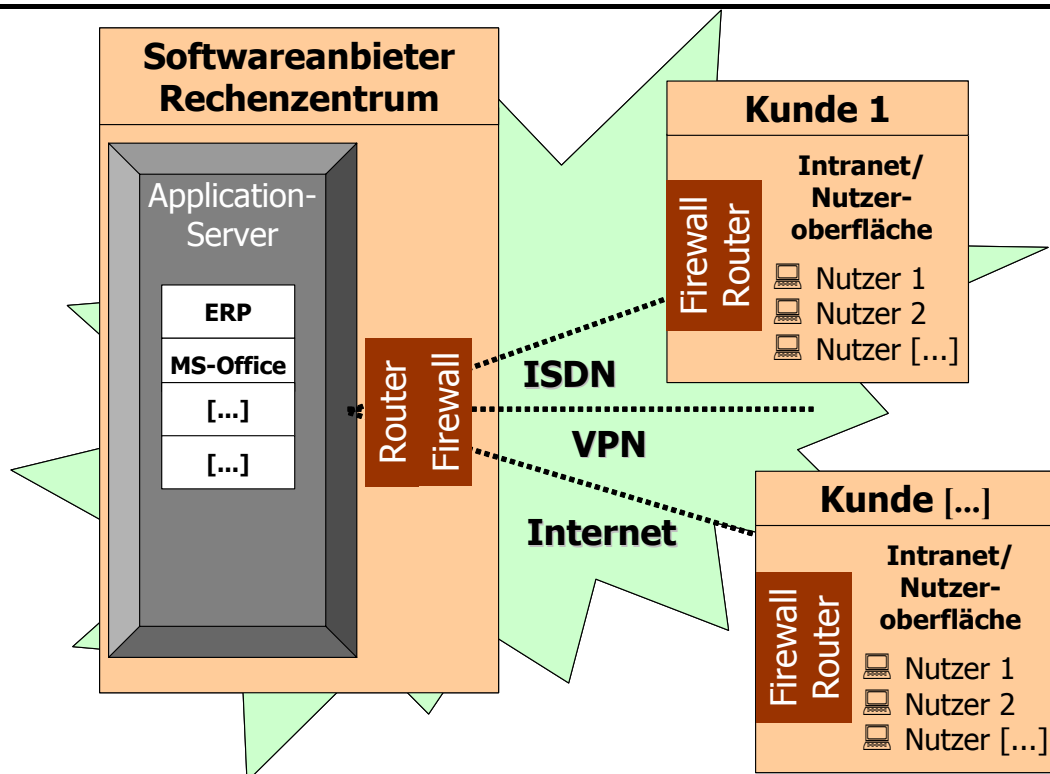
Je nachdem wie umfangreich das Ausmaß der Auslagerung und wie spezifisch die Investitionen beider Seiten ausfallen, ist auch hier ein eher mittel- bis langfristiger Zeithorizont mit entsprechendem Lock-in Effekt gegeben.



## IT-Outsourcing mit ASP

Die dritte Variante stellt im Grunde einen speziellen Typ von IT-Outsourcing dar. Hard- und Software werden vom Anbieter gestellt, eingerichtet und in eigenen Räumen (Rechenzentrum) betrieben. Die Softwarelizenzen liegen beim Anbieter. Eine Anpassung an die Gegebenheiten des Kunden findet in der Regel nicht bzw. nur im absolut notwendigen, minimalen Umfang statt. Es handelt sich demnach um eine stark standardisierte Anwen-

dung (z.B. ERP-System), die so auch vielen anderen Kunden zur Verfügung gestellt wird. Die Kosten der Einrichtung werden auf die zu entrichtende monatliche Zahlung bzw. die variablen Nutzungsentgelte umgelegt. Aufgrund der relativ geringen Investitionskosten auf beiden Seiten ist sowohl ein kurzfristiger Einstieg, als auch die im Vergleich zu den anderen Möglichkeiten kurzfristige Beendigung eines solchen Vertragsverhältnisses möglich.



BEISPIELHAFTE DARSTELLUNG EINES ASP-MODELLS

## Vorteile und mögliche Problemfelder

Auf den folgenden Seiten erhalten Sie einen Überblick über die Vorteile, die mit IT-Outsourcing verbunden sein können, aber auch potenzielle Risiken, auf deren Kontrolle es zu achten gilt. Vor- und Nachteile sind jeweils nach den Kategorien Strategie, Leistung und Qualität, Kosten sowie Personal und Finanzen geordnet.

### IT-Outsourcing: Vorteile

Im Bereich **Strategie** lässt sich vor allem die Konzentration auf die Kernkompetenzen eines Unternehmens als Vorteil herausstellen. Diese liegen bspw. bei einem Bekleidungsunternehmen in der Entwicklung und Fertigung von Kollektionen, und nicht in der Administration von IT. Darüber hinaus lassen sich die Vorteile kleinerer Organisationen (z.B. schlankere Strukturen), eine höhere Flexibilität und Anpassung an qualitative Industriestandards in den Nicht-Kernbereichen nennen und verwirklichen. Das Risiko des Eigenbetriebs (z.B. technische

Störungen, Wartung, Updates) wird auf den Dienstleister übertragen.

Im Bereich **Leistung und Qualität** kann von der hohen, vielfältigen Kompetenz des Dienstleisters profitiert werden, dessen Kernkompetenzen im Bereich IT liegen. Dies ist insbesondere dann von Vorteil, wenn kein eigenes Know-how im Unternehmen vorhanden ist und dieses erst kostspielig aufgebaut werden müsste.

Als Vorteil macht sich weiterhin bemerkbar, dass klar definierte Leistungen und Verantwortlichkeiten für deren vertragsgemäße Ausführung existieren. Durch die starke und vertraglich fixierte Serviceorientierung des externen Dienstleisters ist man in der Regel bei IT-Problemen besser gestellt als im Vergleich mit dem internen Dienstleistungsniveau der eigenen IT-Abteilung.

In der Regel kann bei Bedarf schnell auf größere Kapazitäten zurückgegriffen werden, umgekehrt ist auch eine Verringerung der Kapazität weitaus

weniger problematisch als beim Eigenbetrieb (Flexibilität). Darüber hinaus wird die Technik vom Anbieter im Allgemeinen auf dem neuesten Stand gehalten. In der Regel liegen auch die Administration der Systeme und die Sicherung der Daten beim Dienstleister. Dadurch wird eine hohe Sicherheit und Aktualität der Systeme gewährleistet.

**Kostenmäßig** schlägt sich IT-Outsourcing folgendermaßen nieder: Viele Unternehmen erhoffen sich durch den Wegfall von Gemeinkosten und dem Abbau unbenötigter Kapazitäten eine Kostenreduktion im laufenden Betrieb. Insbesondere lassen sich viele Fixkosten variabilisieren, d.h. dass sich der Kostenumfang nach dem tatsächlichen Geschäftsaufkommen richtet. Dies macht sich vor allem bei Unternehmen mit stark saisonal geprägtem Geschäft bemerkbar: Herrscht rege Geschäftstätigkeit, so ist die benötigte Kapazität verfügbar; in ruhigeren Perioden sind auch die Kosten entsprechend niedriger.

Anbieter von IT-Outsourcing realisieren in der Regel Grö-

ßenvorteile, die sie in Form von Kostenvorteilen an ihre Kunden weitergeben können. Planbarkeit und Transparenz von IT-Ausgaben werden durch wohl definierte Verträge stark erhöht.

**Personell und finanziell** kann IT-Outsourcing zu einer Reduzierung verschiedener Problemen beitragen: Es ist nicht mehr oder nur noch in geringerem Ausmaß notwendig, selbst hoch qualifiziertes IT-Personal auszubilden, zu rekrutieren und vorzuhalten. Zumindest mittelfristig können somit auch Personalkosten gesenkt bzw. vermieden werden. Weiterhin führt die Auslagerung der IT-Investitionen zu einer geringeren Kapitalbindung, was seinerseits in einer höheren Liquidität und besseren Möglichkeiten zur Finanzmittelbeschaffung resultiert. Darüber hinaus können häufig steuerliche Vorteile (z.B. durch Verbuchung als laufende Kosten) geltend gemacht werden.

### **Mögliche Problemfelder**

Den potenziellen Vorteilen stehen auch eine Reihe **potenzieller Probleme und Risiken** gegenüber, denen es

durch die sorgfältige Auswahl des Dienstleisters und Gestaltung des Vertragsverhältnisses zu begegnen gilt. Im **strategischen Bereich** bedeutet dies: Je nach dem Ausmaß, zu dem die IT an einen Dienstleister gegeben wird, kann ein hoher Abhängigkeitsgrad entstehen, der unter Umständen schwer wieder zu reduzieren ist. Dies gilt vor allem für sehr spezifische Lösungen. Ein weiteres Problem könnte in der Koordination liegen, die in der Regel zwischen verschiedenen beteiligten Unternehmen schwieriger ist als die innerbetriebliche Koordination.

Im Bereich **Leistung und Qualität** kann es dazu kommen, dass durch die Auslagerung Know-how-Verluste eintreten. Dies betrifft nicht nur das Know-how über den Betrieb der IT, sondern kann sich auch auf inhaltliche Aspekte der mit der IT zuvor selbst durchgeführten Funktion (z.B. Kundenmanagement) beziehen.

Beim Arbeiten mit verteilten Systemen muss berücksichtigt werden, dass durch die Verwendung langsamerer Daten-

netze als des firmeninternen Netzwerks Verzögerungen in der Datenübertragung eintreten können.

Auf der **Kostenseite** könnten folgende Positionen relevant werden: Das Management der Geschäftsbeziehung zwischen Dienstleister und nachfragendem Unternehmen beansprucht in der Vertragsanbahnung, Abwicklung und Kontrolle Ressourcen, die sich als sog. „Transaktionskosten“ niederschlagen (z.B. Kosten der Ausarbeitung des Vertragswerks). Wird es nötig, den Anbieter einmal zu wechseln, so können v.a. bei langfristigen Verträgen mit spezifischen Lösungen erhebliche Wechselkosten relevant werden.

Wird eine für das Unternehmen ungünstige Bezugsgröße für die Berechnung des Entgelts zugrunde gelegt, so können die Kosten höher ausfallen als vorher angenommen. Ansteigen können in bestimmten Fällen durch die notwendige Datenübertragung auch die Telekommunikationskosten.

In größeren Unternehmen muss im **Personalbereich** vor allem bei der Auslagerung

kompletter Abteilungen damit gerechnet werden, dass sich die betroffenen Mitarbeiter gegen die Auslagerung zum Dienstleister oder den Arbeitsverlust wehren. Durch Blockadehaltung kann der Erfolg des IT-Outsourcing Projekts vereitelt werden. Auch beim selektiven Outsourcing einzelner Teilfunktionen ist darauf zu achten, dass sich grundsätzlich bei jeder Reorganisation und der damit verbundenen Änderung von Verhaltensweisen Qualifikations-, Motivationsdefizite und Widerstände einstellen können. Diesen kann jedoch durch geeignete Maßnahmen im Vorfeld und in der Umsetzung (z.B. Sensibilisierung, Qualifikation, Partizipation) entgegengewirkt werden.

#### **Datensicherheit und -schutz**

Auch die Themen **Datensicherheit und -schutz** sind wichtige Merkmale. Sind die Anwendungen und Daten in einem Rechenzentrum ohne direkte Zugriffsmöglichkeit des Unternehmens untergebracht, so muss man sich auf die Maßnahmen des Anbieters gegen physikalische (z.B. Feuersbrunst) oder virtuelle Gefahren

(z.B. Spionage, Hacker, Viren) verlassen können. Hier ist allerdings anzumerken, dass in der Regel die Vorkehrungen in einem professionellen Rechenzentrum wesentlich besser sind als das in vielen Unternehmen praktiziert wird. In diesem Fall wird das Sicherheitsrisiko zum **Sicherheitsgewinn**.

#### **Fazit: Was ist zu tun?**

Es gibt wie so oft kein allgemeingültiges Patentrezept, was den hundertprozentigen Erfolg und die Vermeidung aller Risiken garantiert. Es gibt allerdings eine Reihe von Punkten, deren Beachtung viel zum Gelingen eines Outsourcing Projekts beitragen kann.

Zunächst ist es wichtig, eine genaue **Analyse nach quantitativen und qualitativen Kriterien** durchzuführen, ob die IT oder ggf. welcher Teilbereich ausgelagert werden soll. Dazu sind die bestehende IT, die Ansprüche des Unternehmens an die IT und die auf dem Markt vorhandenen Optionen bzgl. möglicher Dienstleister und deren Angebote sorgfältig (d.h. unter Berücksichtigung der jeweils entstehenden Vorteile und potenziel-

len Probleme) in Betracht zu ziehen. (Ein entsprechendes Entscheidungsinstrument für KMU wird im Rahmen des Projekts EISOLIT entwickelt.)

Ist die Entscheidung für eine Outsourcing Lösung im IT-Bereich gefallen und ein Dienstleister ausgewählt, so gilt es besonderen Wert auf die Vertragsgestaltung und das Beziehungsmanagement zu legen.

Es sollte Wert auf Verträge gelegt werden, die mindestens die folgenden Punkte detailliert beinhalten: Kosten, Vertraulichkeit, Haftung und Entschädigung, Vertragsstrafen, vorzeitige Beendigung und die sog. Service Level Agreements (SLA, dazu mehr im nächsten Abschnitt). Empfehlenswerte Komponenten sind darüber hinaus die Festschreibung von Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten sowie Mechanismen zur Vertragsänderung. Zu letzteren gehören z.B. Regelungen über geplante Anpassungen zu bestimmten Zeitpunkten, Preisregelungen für bestimmte Kontingente bei Mengenfluktuationen, Preis- oder Service Level- Anpassun-

gen im Zeitverlauf, oder auch die Heranziehung externer Benchmarks zur Anpassung von Preisen und Service Levels.

Hilfreiche Tipps zum IT-Outsourcing finden Sie weiter hinten in dieser Broschüre in der Checkliste zusammengefasst.

### Spezialfall: ASP

Wie oben bereits angedeutet, stellt ASP einen Spezialfall von IT-Outsourcing dar. Hier gelten insbesondere die folgenden

#### **Vorteile:**

- ✓ Keine hohen eigenen IT-Investitionen,
- ✓ Möglichkeit zur Variabilisierung der Fixkosten durch nutzungsabhängige Entgeltberechnung,
- ✓ weniger Aufwand durch die Betreuung und Pflege inklusive Aktualisierung der Systeme beim Dienstleister,
- ✓ steuerlich günstige Verrechnung der monatlichen Zahlungen als laufende Kosten.

Dazu kommt durch den hohen Standardisierungsgrad eine relativ kurze Zeit zur Inbetriebnahme („Plug & Play“), eine relativ geringe Abhängigkeit vom Dienstleister mit kurz- bis

mittelfristigen Vertragslaufzeiten und verhältnismäßig geringen Wechselkosten, sowie ein reduziertes Maß an Qualifizierungsanforderungen.

Die Kosten sind in der Regel transparent und gut kalkulierbar.

ASP eignet sich besonders für kleine und sehr kleine Unternehmen. Da diese oftmals nicht über eine spezielle IT-Abteilung verfügen, und die Organisation insgesamt überschaubar ist, ist zu erwarten, dass sich die Probleme durch Wegfall von Arbeitsplätzen oder Kompetenzen in Grenzen halten werden oder erst gar nicht relevant sind.

Auch Know-how-Verluste (bezogen auf die geschäftlichen Aktivitäten) sind damit nicht zu befürchten. Da keine ganzen Abteilungen ausgelagert werden, sondern lediglich der Betrieb einer Anwendung, liegt die Ausführung einer inhaltlichen Aufgabe immer noch im Betrieb selbst.

Viele der oben genannten potenziellen Problemfelder sind

bei ASP-Modellen nicht in dem Maße relevant wie bei anderen Outsourcing-Szenarien. Als problematisch könnte sich allenfalls die Tatsache erweisen, dass in ASP-Verträgen in der Regel eine standardisierte Grundversion einer Software zu einem relativ günstigen Preis angeboten wird. Das kann dazu führen, dass die Serviceleistungen lediglich dem Grundbedarf entsprechen. Dies hat zunächst den Vorteil, dass die ständige Bereitstellung eines hohen Serviceniveaus nicht teuer bezahlt werden muss. Tritt jedoch einmal ein Servicefall ein, der über das vertraglich vereinbarte Mindestmaß hinausgeht, so sind in der Regel dafür auch Zusatzentgelte zu entrichten. Vor diesem Hintergrund nehmen die **Service Level Agreements**, die das Ausmaß und die Qualität der Dienstleistung regeln, einen besonderen Stellenwert ein und werden deshalb im nächsten Abschnitt detailliert betrachtet.

## Service Level Agreement: Schnittstelle zum IT-Dienstleister

### Was ist ein „SLA“?

Das so genannte Service Level Agreement regelt, definiert und dokumentiert Vereinbarungen zwischen einem IT-Dienstleister und einem Kunden. Daher wird auch von einem „Dienstgütevertrag“ gesprochen, in dem die Qualität von Leistungen definiert ist. Juristisch betrachtet werden hierin Bedingungen, Formen und Umfang der Zusammenarbeit sowie Serviceleistungen geregelt. Hinsichtlich der rechtlichen Ausgestaltung wird im Allgemeinen zwischen Miet-, Dienst-, Werk- oder Leasingverträgen unterschieden. Mit der juristischen Ausgestaltung sind zugleich unterschiedliche Nachbesserungs- und Schadensersatzansprüche bzw. Gewährleistungspflichten im Falle einer Pflichtverletzung des Servicegebers verbunden. Das Service Level Agreement stellt somit eine zentrale Dimension im Rahmen einer ASP- oder Outsourcing-Lösung zwischen Dienstleister und Kunde dar.

### Bedeutsame SLA-Elemente oder: Zu diesen Fragen müssen Sie Antworten bekommen!

Grundsätzlich existiert kein Standard-SLA. Entscheidend ist daher immer der Einzelfall und die individuelle Vereinbarung zwischen Kunde und IT-Dienstleister. Wichtige Kriterien bei der Festlegung von SLA sind klare Definitionen, Praktikabilität in der Anwendung und Nachweisfähigkeit der (Nicht-)Einhaltung. Im Rahmen entsprechender Verträge sind gewöhnlich nachfolgende Fragen zu beantworten:

- ✓ Wer sind die Vertragsparteien?
- ✓ Wie lange ist die Laufzeit des Vertrags?
- ✓ Welche Dienstleistungen werden konkret angeboten?
- ✓ Mit welchen Indikatoren werden diese Dienstleistungen gemessen (Messgrößen/Messverfahren)?
- ✓ Wie werden „Notfallsituationen“, also Störungen im Leistungsbetrieb, gemeldet?



- ✓ Wie werden der technische Support und der Service bei Ausfällen gehandhabt?
- ✓ Wie schnell sind Notfallsysteme bei Totalausfall verfügbar?
- ✓ Welche Maßnahmen werden zur Störungsbehebung ergriffen?
- ✓ Welche Bereiche werden durch den IT-Dienstleister im Rahmen des Service Levels nicht abgedeckt bzw. sind direkt ausgeschlossen?
- ✓ In welchen Abständen, in welcher Form und in welchem Detailgrad wird eine Berichterstattung vorgenommen?
- ✓ Wie und wann lassen sich Änderungen oder Anpassungen im bestehenden Vertragswerk durchführen?
- ✓ Welche Soll-Reaktions-Zeiten der Applikationen auf dem Server, im Netzwerk und am PC des Nutzers sind zu erwarten? Existieren maximale Bearbeitungszeiten?
- ✓ Zu welchen Tageszeiten und Wochentagen kann das System uneingeschränkt genutzt werden?
- ✓ Zu welchen Zeiten finden Wartungen und Datensicherungen statt?
- ✓ Welche Form der finanziellen Verrechnung ist vorgesehen?
- ✓ Was passiert bei Nichterfüllung der Vertragspflichten?
- ✓ Wie werden Zugriffsberechtigungen, die Integrität der Kundendaten und der Schutz vor Fremdzugriffen gewährleistet?

#### Zertifizierte Qualität im Rahmen des SLA: ITIL und Prozesse im IT-Service-Management

Marktveränderungen erfordern bedarfsgerechte Anpassungen der Geschäftsprozesse. Dies gilt auch für das IT-Outsourcing und ASP-Lösungen. Insofern sind Anpassungen der SLA's an veränderte Rahmenbedingungen notwendig. Dies beinhaltet auch Änderungen der Hard- und Software (Release Management).

Dem IT-Service-Management kommt eine besondere Bedeutung bei ASP- oder Outsourcing-Lösungen zu. Für Transparenz und Qualität im Falle von IT-Services und der Abwicklung entsprechender Ge-

schäftsprozesse sorgen zunehmend spezifische Standards zum Aufbau, der Organisation und der Steuerung der Serviceleistungen.

Mit der so genannten IT-Infrastructure Library (ITIL) hat sich ein De-facto-Standard etabliert, der die IT-Service-Prozesse definiert und umfassend beschreibt. Dies soll einen störungsfreien Betrieb der Infrastruktur gewährleisten. Funktionen, Rollen und Verantwortlichkeiten der Geschäftsprozesse und ihrer Aufgaben werden hiermit geklärt. Über die Norm BS 15000 werden häufig die Service-Management-Prozesse spezifiziert.

Nachfolgende Prozesse werden im Allgemeinen über ITIL und BS 15000 organisiert:

Über das **Service-Level Management** werden die Verhandlung, Definition, Überwachung und Überarbeitung der SLA's gewährleistet.

Der IT-Dienstleister stellt über das **Service-Level Reporting** sicher, dass die vereinbarten und erforderlichen Ressourcen zeitgerecht am richtigen Ort für

den Kunden zur Verfügung stehen. Dies kann auch die Optimierung der Systeme und die Anpassung der SLA's beinhalten. Dies gilt vor allem im Falle technischer Störungen oder von unvorhersehbaren Ereignissen (z.B. Brand- oder Wasserschaden). Der IT-Bereich wird durch ITIL daher zu einer skalier- und kalkulierbaren Unternehmensfunktion.

Der gesamte **IT-Service** ist **leistungs- und verursachungsgerecht** zu dokumentieren. Kunden sollten somit individuell angepasste und aussagekräftige Berichte erhalten. Aus Kundensicht erscheint es wünschenswert, wenn IT-Dienstleister Änderungen im Bereich von Infrastrukturkomponenten oder im Service transparent offen legen.

Für die praktische Arbeit im Unternehmensalltag ist auch ein Service- Organisationshandbuch denkbar, in dem beispielsweise organisatorische Regelungen zum Service festgehalten sind.

## Checkliste IT-Outsourcing

Die wichtigsten Empfehlungen lassen sich folgendermaßen zusammenfassen:

1. Überprüfen Sie, ob und welche Bereiche Ihres Unternehmens bzw. Ihrer IT für Outsourcing geeignet sind (z.B. Infrastruktur oder bestimmte Anwendungen)!
2. Ermitteln Sie das für Ihr Unternehmen geeignete Outsourcing Modell (z.B. totales, selektives Outsourcing oder ASP)!
3. Wählen Sie die passende Software aus (z.B. Modulkonfiguration, Integrationsfähigkeit)!
4. Wählen Sie die richtigen IT-Dienstleister aus (z.B. technisches Know-how, Vertrauen, Datenschutzmaßnahmen, Referenzen, Branchenkenntnis und finanzielle Stabilität)!
5. Achten Sie auf die Vertragsgestaltung und das Beziehungsmanagement (z.B. SLA-Formulierung)!

## Entscheidungsinstrumente zum IT-Outsourcing für KMU in Textil- und Bekleidungsindustrie

Das Competence Center E-Business der Universität Trier (ceb) entwickelt in dem von der Stiftung Industrieforschung geförderten Projekt EISOLIT Entscheidungsinstrumente für KMU, mit denen diese zum einen die Entscheidung für oder gegen IT-Outsourcing treffen können, zum anderen welche Lösung (z.B. klassisches Outsourcing oder ASP) zu einem bestimmten Unternehmen passt.

Wir arbeiten dabei in enger Kooperation mit Unternehmen aus der Textil- und Bekleidungsindustrie und aus dem Bereich der IT-Dienstleister.

Wir sind noch auf der Suche nach Unternehmen, die sich an dem Projekt beteiligen möchten.

Im Fall der Teilnahme bieten wir die spezifische Anpassung des Entscheidungsinstruments

an die Unternehmenssituation an.

Für weitere Informationen über uns oder Fragen zum Projekt können Sie sich an die unten angegebenen Kontaktdaten wenden. Wir freuen uns auf Ihr Interesse!

### Ansprechpartner

Competence Center E-Business der Universität Trier

Universitätsring 15  
DM-Gebäude / Postfach 38  
D-54286 Trier

[www.ceb-trier.de](http://www.ceb-trier.de)

Dipl.-Kfm. Christoph Rövekamp  
Tel.: +49-651-201-3278  
Email: [roevkam@uni-trier.de](mailto:roevkam@uni-trier.de)

Dipl.-Kfm. Stefan Zühlke  
Tel.: +49-651-201-3124  
Email: [stefan.zuehlke@uni-trier.de](mailto:stefan.zuehlke@uni-trier.de)