Kostenreduktion und Innovation durch 100% IT-Outsourcing im Mittelstand

IT Outsourcing. Lösung für den Mittelstand

Chancen und Risiken einer 100% Auslagerung der IT-Abteilung an den Full-Service-Dienstleister F&M Consulting

(Business **P**rozess **O**utsourcing**)**

Das Langzeitthema Outsourcing hat nicht nur in Zeiten schlechter Konjunktur an Fahrt aufgenommen, sondern wird zunehmend mit Produktivitäts- und Effizienzsteigerung in den Unternehmen gleichgesetzt. Auch der Mittelstand hat nach den ersten Auslagerungsprozessen wie Lohnbuchhaltung, Steuerrecht und Instandhaltung auch die IT in den Fokus genommen. Dennoch gibt es in diesem schier undurchsichtigen Geflecht von Abhängigkeiten und hoher Individualisierungen offenbar noch viele Hemmnisse diesen doch so empfindlichen Bereich der IT in fremde Hände zu verlagern.

In dem folgendem Dialog berichtet ein Geschäftsführender und Gesellschafter eines Mittelständischen Fertigungsbetriebes, über Erfahrungen mit externen IT-Dienstleistern und den damit verbundenen Erwartungen an weitreichenden Optimierungen in seinem Unternehmen.

Wie gewichtig war für Ihr Unternehmen die Entscheidung die EDV auszulagern ?

Der Einsatz externer IT Dienstleiter war bereits vor der kompletten Auslagerung der EDV für uns ein Bestandteil umfangreicher IT-Projekt- und wiederkehrenden Wartungsarbeiten. Insofern wurden bereits in der Vergangenheit schon EDV- und Telekommunikationstätigkeiten an IT-Dienstleister vergeben. In den meisten Fällen waren es klar abzugrenzende Tätigkeiten, welche ein Systemhaus , eine Agentur oder Systemhersteller für uns deutlich effizienter und auch mit den entsprechenden Servicepaketen bestückt, abwickeln konnte. Die interne EDV Abteilung stand für uns im Wesentlichen in der Gesamtverantwortung alle technischen Anforderungen und war für die Lauffähigkeit der Systeme und für die technische Unterstützung der Fachabteilungen verantwortlich. Der Weg zu einer vollständigen Auslagerung der EDV Abteilung hat sich erst durch eine langjährige Zusammenarbeit mit einem IT-Beratungsunternehmen, der F&M Consulting aus Duisburg schrittweise ergeben. Es war primär kein eigentliches Unternehmensziel eine Auslagerung voranzutreiben sondern wir konnten uns in einer Vielzahl von IT-Projekt von der Leistungsfähigkeit und der Sachkompetenz dieses IT-Dienstleisters ein Bild verschaffen.

Was waren die Gründe für die Auslagerung der internen EDV Abteilung an einen „IT-Outsourcing“ Dienstleister?

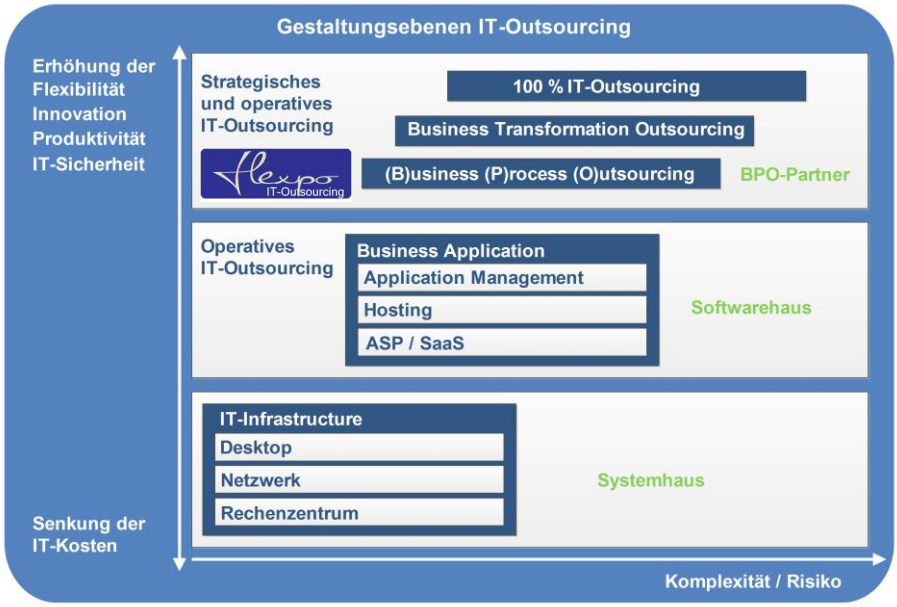
Es gab nicht den ausschlaggebenden Grund sondern es waren eher eine Reihe von Umständen, die mit zunehmender Anforderung an Technik, Prozess- und Systemintegration natürlich auch die Grenzen der internen EDV Abteilung deutlich machte. Dazu kamen immer mehr Spezialthemen, die für uns eine dauerhafte Bevorratung von Spezialisten und Redundanzen bedeutet hätte. Da die Aspekte Sicherheit, Zuverlässigkeit und Flexibilität wie eine Lebensversicherung in unserer Branche sind, stand somit auch die IT Abteilung schlussendlich auf dem Prüfstand.

Wie haben Sie den geeigneten IT-Outsourcing Partner für Ihr Unternehmen gefunden ?

Wir haben nicht primär nach einem Full Service Kooperationspartner gesucht, sondern wir sind durch eine konkrete Offerte durch den IT-Dienstleister F&M Consulting, auf die Möglichkeit einer 100% igen Auslagerung aufmerksam geworden.

Bis zu diesem Zeitpunkt waren uns IT-Auslagerungen durchaus bereits bekannt und wurden auch in unserem Hause praktiziert, wie zum Beispiel unsere Medieninseln (Drucker) von einem externen Dienstleister gestellt, gewartet und betankt werden. Auch die TK-Anlage, Teile der Server, Anpassungen im ERP- , EDI-, dem CAQ- und dem PDM –System, wurden bereits schon von externen IT Unternehmen ergänzend supported. Unsere interne EDV war zu diesem Zeitpunkt mit den täglichen Anforderungen wie User Help Desk und Systemadministrationen bereits gut ausgelastet. Heute werden alle Systeme von einem IT-Dienstleiter der F&M Consulting betreut. Verschiedenste große Systemhäuser haben uns zwar ebenfalls weitreichende IT-Outsourcing Dienstleistungen angeboten, jedoch waren diese mehr auf der reinen Systemebene tätig. Als Automobilzulieferer müssen wir neben den internen Anforderungen auch den Anforderungen der OEM´s in der Automobilwelt gerecht werden und benötigten daher auch Prozessberatung, einen Systemspezialisten und Systemintegrator möglichst aus einer Hand. Für die Wahl eines IT-Outsourcing Dienstleister für unser Unternehmen waren aber auch weitere Faktoren ausschlaggebend, wie grundsätzliches Vertrauen, Seriosität und die aufeinander abgestimmte Unternehmenskultur. Auch die Branchenkenntnisse (Automotive) waren ein ganz wesentliches Auswahlkriterium. Als ein solcher BPO-Partner (Business Prozess Outsourcing) ,der die gesamte Komplexität, Prozess Know How und somit auch die Gesamtverantwortung für alle Systemlösungen einschließlich dem IT Tagesgeschäft übernehmen konnte, hat

sich die F&M Consulting als einziges IT-Unternehmen für uns dauerhaft qualifiziert.



Kam es denn zu größeren Probleme bei der Übergabe Ihrer internen EDV an den externen IT-Partner ?

Nein, gravierende Probleme gab es nicht. Mit dem Wechsel zur F&M Consulting wurde wohl deutlich, welches Erbe an IT-Infrastruktur hinterlassen wurde. Die IT-Systeme wurden zwar gepflegt, jedoch bei der Übergabe ist deutlich geworden, wie weit diverse Systemlösungen von dem aktuellen Stand entfernt waren. Demnach hatte der IT-Partner in dem ersten Jahr neben dem IT-Tagesgeschäft auch zahlreiche Projektarbeiten und Pionierarbeiten zu leisten. Wie auch das gesamte Netzwerkbetriebssystem und die Groupware im laufenden Betrieb gewechselt werden musste. Die bis dato Inhouse und individuell programmierte BDE/MDE wurde ebenfalls an einem Übergabetag an die Spezialisten der F&M Consulting übergeben. Da der IT-Dienstleister bereits einige IT-Projekte für unser Unternehmen geleistet hatte und in diesem Zusammenhang mit den führenden IT Systemen, dem ERP wie auch mit der BDE/MDE vertraut war, sahen wir keine gravierenden Informationsdefizite auf uns zukommen. Zumal die F&M Consulting das gesamte IT-Spektrum von der Netzwerkadministration, die Systemadministration aller Systeme, sowie ein deutlich höheres Maß an ERP Erfahrungen mit eingebracht hat, als wir es zuvor Inhouse kannten.

Haben sich Optimierungspotentiale tatsächlich durch die Auslagerung umsetzen lassen ?

Es haben sich für uns sowohl messbar als auch spürbar viele Potentiale heben lassen. Dennoch brauchte dieser Prozess einige Zeit um auch die beiden Unternehmenskulturen aufeinander abzustimmen. Spürbare Verbesserungen wurden etwa 1 Jahr nach dem Wechsel deutlich. Zumal in dem ersten Jahr viele Grundlagen zur Effizienzsteigerung erst geschaffen werden mussten. So wurden zahlreiche Systeme erst minimiert , konsolidiert und schrittweise mit den Geschäftsprozessen übereingebracht, bis die für uns erwarteten Effekte auch messbar wurden. Das Vertrauen in die gemeinsame Projektarbeit auch mit den Fachabteilungen musste sich der IT-Dienstleister ebenfalls erst erarbeiten. Heute, rund 3 Jahre nach dem Wechsel der Inhouse IT zu einem Outsourcing Dienstleister, haben wir weniger Schnittstellen , geringere Reibungsverluste und eine höhere Redundanz aller Systeme. Für uns hat sich somit auch ein höheren Sicherheitsstandard eingestellt, als wir ihn zuvor jemals hatten. Durch die Reduzierung von Wartungs- und Lizenzkosten konnte unser heutiger IT-Dienstleister auch einige der zuvor angefallenen IT Kosten eliminieren. Nicht zuletzt auch durch eine bessere Verhandlungsposition gegenüber Dritten. Dennoch muss man sagen, dass die Auslagerung der IT nicht unbedingt Kosteneinsparung im IT-Personal mit sich gebracht hat, dafür jedoch in vielen Abteilungen erhebliche Prozessbeschleunigungen, Transparenz und auch für mehr Prozesssicherheit gesorgt hat. Aus der Betrachtung der Gesamtwirtschaftlichkeit haben sich jedenfalls unsere Erwartungen an die IT-Auslagerung erfüllt.

Was sind die wesentlichen Unterschiede zwischen heutigen IT Outsourcing Dienstleister und der früheren internen EDV ?

Im Nachhinein muss man sagen, dass die frühere EDV Abteilung, wie ein Technik - Dienstleister der Fachabteilungen wahrgenommen wurde. Dieser Zustand führte mit der Zeit natürlich auch zu erheblichen Akzeptanzproblemen. So auch einige IT-Projektarbeiten, die mehr oder weniger im Tagesgeschäft untergingen und das Gefühl nicht enden wollender Nachbesserungen hinterließen. Es fehlte zunehmend an Planungssicherheit, Transparenz und stellenweise auch an Sorgfalt. Der heutige IT-Dienstleister F&M Consulting brachte hingegen eine von uns erwünschte Organisationsstruktur , ein selbststeuerndes Projektmanagement und eine entsprechende Service Effizienz mit . So sind beispielsweise alle Vorgänge stringent nach IT-Tagesgeschäft und Projektarbeit getrennt und werden in Projektanträgen genau beschrieben. Auch Alternativlösungen unter Kosten-Nutzen Aspekten werden zuvor genau durchleuchtet. Jeder Geschäftsvorgang der heute eine IT Unterstützung bedarf, wird beispielsweise als ein eigenständiger Servicefall angesehen und in Form von Online Tickets von allen Mitarbeitern im Unternehmen genutzt. Somit erhalten wir auch ohne Rückfragen eine stetige Übersicht der rollierenden IT-Dienstleistungen in unserem Hause. Eine konsequente Unterscheidung von Technik und Prozessberatung hat dazu geführt , dass die heutige EDV nun auch als Beratungsinstanz und somit als Innovationsträger von den Fachabteilungen angenommen wird. Das IT-Tagesgeschäft und auch die Projektarbeiten haben natürlich dadurch auch

an Geschwindigkeit und Qualität zugenommen. Da einige IT-Outsourcing Dienstleister wie auch die F&M meist auch für weitere Unternehmen tätig sind, profitieren wir natürlich auch von diesen Synergien. So können wir auf Applikationen der F&M zurückgreifen, die bereits in anderen Unternehmen erprobt wurden und auch im Einsatz sind. Natürlich sind wir uns darüber im Klaren das es auch den umgekehrten Fall gibt.

Würden Sie aus heutiger Sicht die Auslagerung der EDV wieder befürworten ?

Vor dem Hintergrund der Entwicklung in unserem Hause, ja. Zumal wir mit dem IT-Dienstleister neben dem operativen IT Geschäft auch einen strategischen Berater für wertschöpfende Prozesse gefunden haben. Viele Innovationen werden uns heute unaufgefordert und in regelmäßigen Meilensteinen herangetragen, welche früher erst von der Firmenleitung selbst als verbesserungswürdig aufgezeigt werden mussten. Auch regelmäßige Leistungsnachweise und ausführliche Lageberichte sorgen für ausreichende IT Transparenz. Somit ist die IT gegenüber früher deutlich besser im Gesamtunternehmen integriert und wird auch von den Mitarbeitern als eine Entlastung wahrgenommen. Da die IT-Auslagerung bei uns einen positiven Verlauf genommen hat, würden wir aus heutiger Sicht durchaus wieder so entscheiden.

flexpo IT-Outsourcing

F&M Consulting
Technologie- und Organisationsberatung
für den Mittelstand

eMail: info@fundm.de;

IT-Dienstleister in diesem Beitrag

F&M Consulting

fundm.de
IT-Outsourcing-flexpo.de
flexpo-security.de