



IT-Outsourcing: Reißleine für Punktlandung

Es ist in erster Linie der **KOSTENDRUCK**, der bei Automobilzulieferern das Thema IT-Outsourcing auf die Strategie-Agenda setzt. Nicht selten schlagen jedoch dadurch erzielbare „Sekundäreffekte“ wie effizientere Prozesse und höhere Flexibilität mehr zu Buche.

Unternehmen entscheiden sich aus vier Gründen für das IT-Outsourcing: Kosten, Flexibilität, Prozess-Expertise und spezielles technologisches Know-how, fasst Dr. Oliver Kelkar, Associated Partner bei der Gesellschaft für Management- und IT-Beratung Mieschke Hofmann und Partner (MHP) seine Erfahrungen zusammen. Sein Branchenkollege Jörg Rehage, Gründer der F&M Consulting, zielt in die gleiche Richtung: „Die Haupttreiber für das IT-Outsourcing sind im Wesentlichen die Kosteneinsparungen.“ IT-Berater Rehage resümiert: „Wenn sich die ersten Engpässe einstellen oder Projekte weder im geplanten Zeit- noch im Budgetrahmen verbleiben, stellt sich automatisch auch die Frage ob die Qualität, Innovation und die geforderte Kompetenz noch Inhouse vorhanden ist. Damit verbunden werden auch mögliche Betriebsrisiken hinterfragt – gerade bei zunehmenden Systemausfällen oder niemals enden wollenden Projekten.“

Da in den meisten Unternehmen, so Rehage, bereits zahlreiche IT-Dienstleister neben der internen EDV-Abteilung tätig sind, gebe es natürlich auch schon Kontrakte. Systemhäuser kümmern sich in den meisten Fällen bereits schon um die Client-Serverlandschaft von der Lieferung bis zur Betriebsbereitschaft mit „vorbetanktem“ Softwarewarenkorb. Auch Drucker, Kopierer sowie TK-Anlagen würden fast ausschließlich über Ser-

viceverträge externer Dienstleister abgewickelt. Rehage: „In der darauf folgenden Ebene der Anwendungen folgen meist weitere Dienstleister. Jedoch sind diese häufig nur auf ein Gebiet spezialisiert wie CAD, CAM, CRM CAQ, PPS, Fibu, EDI, SPS, MES und so weiter.“

Diese Dienstleistungsverträge seien eher Systemhosting-Verträge, da diese Partner die internen Verflechtungen und die Soll/Ist-Geschäftsprozesse nicht tangieren. In den Augen von Berater Rehage „bleibt somit der schwierigste Teil mit dem größten Risiko, also die gesamte IT-Verantwortung aller Systemprozesse im Sinne der Harmonisierung mit den Geschäftsprozessen, beginnend beim OEM bis hin zur Stromklemme der eigenen Fertigungsmaschine, immer noch unkoordiniert.“ Derartige Aufgaben könne nur noch ein Business Process Outsourcing-Partner übernehmen, der über eine Art Werksvertrag alle Aufgaben vor Ort übernimmt. „Also von der strategischen bis zu 100 Prozent der operativen IT-Tätigkeiten eigenständig steuert und an die Geschäftsleitung direkt berichtet,“ fasst Rehage zusammen.

Aufräumen in den Strukturen

Johannes Linder, Geschäftsführender Gesellschafter des Automobilzulieferers Junkerwerk, hat konkrete Erfahrungen als Auftraggeber eines Business Process Outsourcing. „Der BPO-Partner brachte eine von uns erwünschte Organisations-

struktur, 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,“ skizziert Linder die Aufgabenstellung. Auch Alternativlösungen unter Kosten-Nutzen Aspekten werden zuvor genau durchleuchtet. Jeder Geschäftsvorgang, der heute bei Junkerwerk einer 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 dadurch auch an Geschwindigkeit und Qualität zugenommen,“ konstatiert Linder.

Seine Zwischenbilanz: „Heute, rund drei 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 höherer Sicherheitsstandard eingestellt, als wir ihn zu-



Bild: F&M

IT-Berater Jörg Rehage, F&M Consulting: „Wenn sich die ersten Engpässe einstellen oder Projekte weder im Zeit- noch im Budgetrahmen verbleiben, stellt sich automatisch auch die Frage ob die Qualität, Innovation und die geforderte Kompetenz noch Inhouse vorhanden ist.“



Bild: MHP

Jörg Hermanutz, Leiter Competence Center Application Management, MHP: „Durch strukturierte und standardisierte Verfahren und durch bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung können positive Kosteneffekte an den Auftraggeber weitergegeben werden.“



Bild: Fujitsu TDS

Stellt eine wachsende Sensibilität für Datenschutz und IT-Sicherheit fest: Tilman Hess, Director Service Integration, Fujitsu TDS.

vor 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 sei festzustellen, „dass die Auslagerung der IT nicht unbedingt Kosteneinsparung beim IT-Personal mit sich gebracht hat, dafür jedoch in vielen Abteilungen erhebliche Prozessbeschleunigungen, Transparenz und auch für mehr Prozesssicherheit gesorgt hat.“ Aus dem Blickwinkel der Gesamtwirtschaftlichkeit jedenfalls haben sich Linders Erwartungen an die IT-Auslagerung erfüllt.

Hoher Servicelevel in Eigenregie zu teuer

Die Zielsetzungen beim Thema IT-Outsourcing sind naturgemäß unterschiedlich. „Bei MHP betreffen 50 Prozent aller IT-Outsourcing-Aufträge das Application Management – also Wartung und Support von Infrastrukturen. 30 Prozent hängen mit der Software-Entwicklung und der Entwicklung von Speziallösungen wie Embedded Systems zusammen. Und 20 Prozent entfallen auf die Prozessberatung,“ skizziert Oliver Kelkar eine Momentaufnahme der Verteilung von Auftragsschwerpunkten. Dass die Sensibilität der Automotive-Industrie für die Potenziale der externen Vergabe von IT-Aufgabenstellungen tendenziell wächst, liegt auch an Fällen, wie sie Jörg Hermanutz, Leiter Competence Center Application Management bei MHP, beschreibt: „Nehmen wir das Beispiel eines Top-Ten-Zulieferanten mit Dreischichtbetrieb und mit ein bis zwei nächtlichen

Incidents pro Woche – das sind Auffälligkeiten oder Störungen. Das Unternehmen profitiert von einem IT-Outsourcing, weil es auf diesem Weg einen hohen Service Level rund um die Uhr mit fünf Minuten Reaktionszeit abdecken kann. Bei der vergleichsweise kleinen Zahl von Incidents wäre es wirtschaftlich für das Unternehmen nicht zu leisten, ein solches Niveau mit eigenen Ressourcen zu erreichen. Ebenso ist die Up- und Downskalierbarkeit der Service-Organisation interessant, die ein externer Dienstleister beispielsweise im Shared-Service-Ansatz abbilden kann, die intern aber nicht derart flexibel darstellbar ist. Durch strukturierte und standardisierte Verfahren einerseits und durch bedarfsgerechte Personaleinsatzplanung andererseits können positive Kosteneffekte auf Seiten des Dienstleisters realisiert und an den Auftraggeber weitergegeben werden. Typische Benefits sind also Kosteneinsparungen und eine Flexibilitätssteigerung.“

Auch Tilman Hess, Director Service Integration bei der Fujitsu TDS GmbH, stellt „eine hohe Aufgeschlossenheit gegenüber dem IT-Outsourcing“ fest. Gleichzeitig konstatiert Hess, dass in den Anfragen eine sehr hohe Bedeutung für die Aspekte Datenschutz und IT-Sicherheit mitschwingt. So sei in letzter Zeit vermehrt festzustellen, dass „unsere vielfältigen Zertifizierungen sowie der IT-Betrieb und die Datenhaltung in unseren hochsicheren Rechenzentren in Neckarsulm und Neuenstadt entscheidende Faktoren für viele Kunden und Interessenten bei der Wahl ihres IT-Dienstleisters sind.“

Christian Klein ■



FÜR LEBENSRETTENDE
ENTSCHEIDUNGEN
ZÄHLT JEDER
AUGENBLICK



© TRW Automotive 2014

Die Safety Domain ECU von TRW verarbeitet riesige Datenmengen im Bruchteil einer Sekunde und erkennt einen plötzlich auftauchenden Fußgänger schneller als der Fahrer. Kognitive Sicherheitssysteme von TRW – denn Sicherheit steht jedem zu.

FORTSCHRITTLICHES DENKEN
VORAUSSCHAUENDES DENKEN
UMWELTFREUNDLICHES DENKEN

KOGNITIVE SICHERHEITSSYSTEME

<http://trw.de>