



**Wir begrüßen Sie ganz herzlich zu
unserer 3. Imaso society zum Thema:**

Pro und Contra Outsourcing

Ute Volk, Managing Director, Sourcing Consulting

Udo Witte, CIO Cleanaway

Wir möchten mit der imaso society einen Treffpunkt für interessierte Kunden Partner und Freunde bieten.

Es werden aktuelle und attraktive Themen - nicht nur geschäftlicher Natur – von ausgewiesenen Fachleuten vorgestellt und ein vertraulicher Rahmen für anregende Diskussionen geboten.

Nächster Termin

3. November 2004

RFID – Big Brother oder der nächste Schritt zur Informationsgesellschaft

Dienstleistungen



imaso ag - Beckenhofstr. 1 - CH-8006 Zürich
Phone +41 43 534 08 09

Dienstleistungen

- Projektmanagement
- Coaching
- Qualitätssicherung
- Bewertung von IT-Abteilungen
- Bewertung von IT-Projekten
- Personalentwicklung
- Outsourcing-Beratung

Referenzen

Über uns

Kontakt

partner@imaso.com

imaso-Site englisch



Outsourcing Beratung

Die wirtschaftlichen und strukturellen Veränderungsprozesse werden immer schneller. Der Kostendruck steigt kontinuierlich, unabhängig von der Grösse oder Branche der einzelnen Unternehmen sind neue Technologien und Märkte, anspruchsvollere Kunden und ein aggressiver Wettbewerb die tägliche Herausforderung.

Die Konzentration auf Kernkompetenzen

macht dabei den Sprung von der Beraterweisheit der 90er Jahre zur nackten Überlebensstrategie im neuen Jahrtausend. Partnerschaften, Joint Venture und Allianzen sind unternehmerische Konzepte auf diesem Weg, häufig aber auch nur andere Begriffe für Outsourcing.

Outside Resourcing

so der Ursprung dieses amerikanischen Begriffs, bedeutete ursprünglich nur die Nutzung nicht eigener/fremder Ressourcen zur Erfüllung des Geschäftszwecks. Heute verstehen wir darunter die Ausgliederung einer Unternehmenseinheit aus dem bisherigen Unternehmensverbund mit Definition von Leistungsverpflichtungen (service levels) und einem klaren Kunden-Lieferanten Verhältnis.

Das professionelle, auf wirtschaftlichen Erfolg ausgerichtete Management bisheriger Kostenversucher und die Einführung einer Kundenorientierung für «interne Abteilungen» wird Leistungsbereitschaft und Leistungsvermögen der Mitarbeiter positiv beeinflussen.

Die Auswahl eines geeigneten Partners,

die unternehmerische Ausgestaltung der notwendigen Verträge, die Beurteilung der Unternehmenswerte (Due Diligence) und die Überführung (Transition) in die neue Verantwortung sollte man mit unabhängigen, erfahrenen Beratern machen.

- Sie wollen die Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens erhöhen und sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren?
- Sie wollen die Möglichkeiten innovativer Datenverarbeitung nutzen, um Ihren Unternehmenserfolg zu steigern?
- Und Sie suchen nach einem Partner, der Ihnen hierbei vertrauensvoll zur Seite steht und Sie kompetent unterstützt?

Auf diesem Weg unterstützen wir Sie gerne mit unserem Know-how und unseren Leistungen, wie z.B.:

- Coaching des TOP-Managements
- Mediation in der Verhandlungsphase
- Due Diligence Support (insbesondere im Bereich IT)

Managing Director Sourcing Consulting

Beruflicher Werdegang:

- **Ausbildung:**
Dipl. Wirtschaftsingenieurin (TU Darmstadt)
Informationselektronikerin
- **Berufserfahrung:**
Mannesmann Kienzle Apparate GmbH, Villingen-Schwenningen, Informationselektronikerin
Elsag Bailey, Hartmann & Braun AG, Frankfurt
Außertarifliche Angestellte im Bereich Informations- und Kommunikationstechnik
CSC Ploenzke, Wiesbaden
Service Delivery Managerin (D, A, CH)
Schwarz, Prof. Spruth & Associates, Stuttgart
Regionalmanagerin Rhein-Main
InSynCo AG, Frankfurt
Managing Director Sourcing Consulting

Kenntnisse:

- Umfassendes Management Know-how in Organisations- und -Informationstechnologie-Fragen, IT-Integrationsmanagement, Management von Outsourcing-Verträgen und Aufbau von neuen Outsourcing-Accounts

Projekterfahrungen aus (Auszug):

- Management von Outsourcing-Landesorganisationen als Service Delivery Managerin (D, A, CH)
- Technische Leitung eines neuen Outsourcing-Accounts
- Rückabwicklung eines Outsourcing-Vertrages
- Leitung von Due Diligence-Projekten
- Leitung von Transition-Projekten
- Umzug eines IT-Rechenzentrums
- Aufbau eines Helpdesks für den Zentralbereich eines Industrieunternehmens
- Mitarbeit bei der Einführung eines TQM-Konzeptes, zertifizierte TQM-Trainerin

CIO Cleanaway Deutschland

Beruflicher Werdegang:

- **Ausbildung:**

Dipl. Wirtschaftsingenieur (Uni Paderborn)

Dipl. Ökonom (Uni Wuppertal)

- **Berufserfahrung:**

Ruhrkohle AG, Essen, Inhouse Consultant
Konzernorganisation

RAG Informatik, Gelsenkirchen,

- Key Account Manager

- Abteilungsleiter Desktop Management, Netzwerk-
betreuung, User Help Desk, C/S- Projekte

- Alliance Manager strategische Vertriebspartner

- Vertriebsleiter externes Konzerngeschäft (insb.
Outsourcing Verträge)

NORDAG AG, Duisburg, Leiter IT / Organisation so-
wie zentrale Beschaffung und Qualitätsmanagement

Cleanaway Management GmbH, Geschäftsführer
sowie CIO der Cleanaway Gruppe Zentraleuropa

Kenntnisse:

- Management- und Detailwissen in den Bereichen
Prozessaufbau und –analyse sowie deren Umsetzung in
IT technische Konzepte, rechtl. und inhaltliche Steuerung
von Outsourcing Vorhaben, Aufbau einheitlicher
Applikationsstruk-turen und deren Infrastruktur

Projekterfahrungen (Auszug):

- Aufbau Konzern-Managementsystemen hinsichtlich
Planungsdaten, QM-, UM- Daten
- Internationale Roll Out Projekte bzgl. Applikations-,
Infrastruktur- sowie Kommunikationsstrukturen
- Planung und Durchführung von SAP Partnerprojekten
(insb. CCC- und Outsourcingpartner)
- QM-, UM- Zertifizierungsprojekte
- Outsourcing Konzern- Hardwarevertrieb
- Produktentwicklung im Desktop Services Umfeld
- Aufbau zentraler Help-Desk Strukturen im IT
Dienstleistungsbereich
- Diverse Reorganisationsprojekte insb. im Umfeld Logistik,
Produktionsplanung, R/3 Einführung und Workflow
Unterstützung

These 1

Für die Mitarbeiter die zum Outsourcer wechseln ändert sich eigentlich nichts, sie erhalten quasi identische Verträge, machen das Gleiche wie vorher – nur professioneller! Sie werden aber integriert in eine IT-Firma und haben dadurch Zugang zu neuester Technologie und sind unter ihresgleichen!

Pro (Udo Witte)

8 Stimmen

- Situation verbessert sich sogar oft. Der Marktwert des MA steigt nicht selten, da er plötzlich einen bekannten IT Dienstleister als Arbeitgeber hat.
- Alle bestehenden Zusagen bleiben gemäß 613^a (in der Schweiz OR 333) bestehen (Altersversorgung, Zugehörigkeit etc.). Damit oft bessere Situation als “altgediente” MA des Dienstleisters.
- Investitionen in Ausbildung bei IT Dienstleistern i.d.R. wesentlich besser als in anderen Branchen.
- Zugang zu neuester Technologie leichter. Selbst wenn MA persönlich nicht betroffen ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sich ein Kollege damit beschäftigt.

Contra (Ute Volk)

0 Stimmen

- Keine identische Verträge, Stichwort Kompensation bzw. oftmals erhöhte Reisetätigkeit (Unternehmensberatung, anderer Standort)
- Machen das Gleiche: nein, erhöhte Aufstiegschancen
- Nur professioneller: zum Teil ein langer Weg, der auch geübt werden muss!! Das Wissen fällt auch hier nicht automatisch vom Himmel!
- Zugang zur neuesten Technologie:
 - . nicht immer, denn auch hier gibt es Spezialisten, bestimmte Dinge werden nicht im Tagesgeschäft bzw. in den einzelnen Accounts entwickelt
 - . zum Teil sogar Einschränkungen auf wenige Spezialgebiete bzw. Tätigkeiten

These 2

Wer outsourced behält quasi automatisch den Anschluss in der IT-Welt. Der Outsourcer muss doch selber am Einsatz modernster Technologien interessiert sein!

Pro (Ute Volk)

0 Stimmen

- Referenzkunden-Syndrom: Neukunden fragen bei den Bestandskunden nach!
- Kostenersparnis durch moderne Technik, Standardisierung innerhalb des Outsourcers. Damit kommen bestimmte Technologien „automatisch“
- Regelmäßige Benchmarking-Untersuchungen, die evtl. die fehlende Technologie zeigen würden bzw. zu Vertragsstrafen führen würden.
- Outsourcer haben engen Kontakt zu Herstellern, oftmals auch entsprechende Partnerschaften, somit auch viele Vorab-Informationen und –Produkte

Contra (Ute Volk)

8 Stimmen

- Outsourcer kommt ständig mit neuen Technologien daher - nur wer braucht die schon.....?
- Outsourcer läuft jeder Geschäftsidee hinterher und versucht, sie beim Kunden zu platzieren. Der Nutzen stellt sich immer hinterher heraus und die jüngsten Erfahrungen zeigen besorgniserregendes.
- Outsourcer läuft i.d.R. allen Schlagworten hinterher, die Gardner & Co. mit hohen Wachstumsraten belegt. Mit modernsten Technologien hat das aber nicht zwingendermassen zu tun.
- Neue Technologien sind im Hinblick auf die eigenen Prozesse interessant. Die Erfahrung zeigt leider, das der Outsourcer diese in den seltensten Fällen überhaupt kennt. Dafür kennt er schönen Schnick-Schnack

These 3

Mit IT-Outsourcing kann das Unternehmen signifikant Kosten sparen.
Durchschnittlich 30% sind üblich

Pro (Ute Volk)

1 Stimme

- Bessere Konditionen bei den Herstellern
- Economies of Scale: nutzbare HW, leverage bei MA, Netzwerk-Diensten
- Leistungen können zusammengefasst werden (z.B. Help Desk)
- Know-how-Vorsprung
- Standardisierung, Wegfall von „Sonderlocken“

Contra (Udo Witte)

7 Stimmen

(„mit Abstand meine Lieblingsthese, da der grösste Blödsinn den ich je gehört habe“)

- Insbesondere im Mittelstand lächerlich. IT Abteilungen sind mittlerweile i.d.R. so lean, weshalb die Diskussion zum Thema Outsourcing hier auch so schwer fällt.
- Selbst Grosskonzerne revidieren ihre Aussagen zum Thema Kostenersparnisse DB, DC etc.)
- Selbst Preiseffekte im Hardwareumfeld sind heutzutage eher utopisch (Strukturen HW Handel)

✍ Hier sollte eher die Kostenflexibilisierung im Vordergrund stehen

These 4

Der Erfolg von Outsourcing ist mit SLA's und einem engen Vertragsmanagement von erfahrenen Managern sicherzustellen!

Pro (Ute Volk)

6 ½ Stimmen

- SLA's müssen passend zur Unternehmung und zu den Erfordernissen des Geschäftes sein
- Enges Vertragsmanagement basierend auf Servicereports einfordern basierend auf was gekauft worden ist (man muss wissen was man eingekauft hat)
- Einsatz von erfahrenen Managern (andere Skills als bisheriger IT-Leiter, erfahren vor allem in Vertragsmanagement)
- SLA müssen Penalties enthalten, welche insbesondere im Wiederholungsfalle weh tun (Progression)

Contra (Udo Witte)

1 ½ Stimmen

- Das "Gelbe Seiten Prinzip" ist auch hier angebracht. Was nutzen schöne "Jobbezeichnungen"?
- Richtige Vertragsverhandlungen sind wichtiger (Verhandlungsteam mit IT-Leuten, Juristen, Einkauf)
- SLA's sind sicher nett. Wichtig ist aber zu wissen was passiert, wenn diese nicht eingehalten werden!
- Wenn man die SLA bzw. den Vertrag hervor nehmen muss, läuft schon etwas schlecht
- SLA mit Penalties, welche meistens so klein sind, dass es sich nicht lohnt zu diskutieren.

These 5

Vom Outsourcing profitieren vor allem die Kunden der IT!

Pro (Udo Witte)

4 Stimmen

- Auch wenn sie es nicht gleich verstehen. Die Standardisierung führt zur höheren Verfügbarkeit der Arbeitsplätze und hilft somit dem Enduser.
- Die eigene Org-/IT-Abteilung kann sich dann besser auf die Core Prozesse konzentrieren. Das führt letztlich zu einfacheren Abläufen die für die User wichtig sind.
- Durch professionelle Call Centre Strukturen werden Probleme erst auswertbar. Unterstützungs- und Schulungsbedarf für den User sind hierdurch erheblich besser identifizierbar.

Contra (Ute Volk)

4 Stimmen

- Eigene MA verstehen die Kunden erheblich besser und kennen das Kerngeschäft besser
- Je nach Vertrag bekommt der Kunden weniger als vorher, da die Kosten gesenkt werden sollen und oftmals Standards vereinbart werden, die der Anwender so nicht will
- Keine persönlichen Beziehungen mehr, alles geht über Fehler-Tickets, der Anwender kann damit aber nicht umgehen
- Die meisten Ansinnen werden abgelehnt, weil angeblich nicht mehr im Leistungsumfang. Der Anwender kennt den Leistungsumfang des Vertrages oftmals nicht.