



Software Allianz Hamburg



Outtasking der Informationsverarbeitung eine interessante Option für kleine und mittlere Unternehmen

Stefan Holdt

Mittelständler haben **nicht dieselben Ressourcen** wie Großunternehmen, aber ähnliche Anforderungen und Bedürfnisse.

Oft ist die eigene **IT nicht groß genug**, um notwendige Neuerungen umzusetzen.

Outtasking kann kleineren Firmen dabei helfen, sich auf das Kerngeschäft zu konzentrieren und Standardleistungen **spezialisierten Dienstleistern** zu überlassen.

Der IT Service Markt ändern sich rasant mit

MORE

Traditionell

Zukünftig

Traditionelle Service Delivery Modelle

Cloud basierte Services

Assets gehören den Firmen

Assets light IT (BYOD, Sourcing)

Individuelle IT Lösungen

„shared“ IT Lösungen

Berichtswesen

Analytics

Eigenes RZ und Server

Pay per Use - Sourcing

Lizensierte Anwendungen / Software

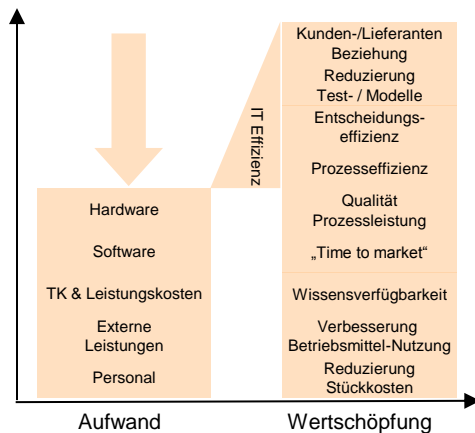
Software as a Service

Outsourcing

Adaptive Sourcing - Outtasking

Traditionell

- Große Outsourcingdeals
- Ein Servicepartner pro Kunde
- Fokus auf Kostenreduzierung
- Kaum wirksame SLAs & SLM
- Wenig Erfahrung mit Verträgen und Leistungsscheinen



- ➔ **IT nicht strategisch**
- ➔ **kurzfristige Kostenreduktion**
- ➔ **Abhängigkeit vom Dienstleister**

Zukünftig

- mehrere Dienstleister in sinnvollen Teilbereichen (Client/Server, ERP, Personalabrechnung, Software Entwicklung)
- Fokus auf Wertschöpfung und Agilität
- Fokus auf Business Prozesse und eigene Kernkompetenzen



- ➔ **IT ist Kerngeschäftsprozess**
- ➔ **wertschöpfende Partner**
- ➔ **Business Orientierung**

Wirtschaftlichkeit	Technik	Betrieb
<ul style="list-style-type: none">▪ Kein Aufbau von Spezialwissen erforderlich▪ Konzentration auf Kernkompetenzen▪ Kostensenkung▪ Umwandlung von Festkosten in variable Kosten▪ Berechnung der wirklich genutzten Ressourcen	<ul style="list-style-type: none">▪ Technik ist stets auf dem neuesten Stand▪ Höchste Verfügbarkeit▪ Hohe Sicherheit▪ Standardisierte Prozesse und Verfahren (ITIL & Cobit konform)▪ Kunden- & Serviceorientierung	<ul style="list-style-type: none">▪ Betrieb nach erforderlichen Service Leveln▪ IT on demand▪ Kostengünstige Bereitstellung für Spitzenleistung▪ Einhaltung der gesetzlichen Vorschriften
Optimale Kosten	Aktuelle Technik	Höchste Leistung

Kunde	Projekte	Ort
Bundesministerium	Betrieb der gesamten IT 1000 User	Berlin/ Bonn
Krankenkasse	Service Desk, Berechtigungsmanagement, SAP Betrieb 25.000 User	Frankfurt, Neuwied, Stuttgart
Bundesbehörde	Betrieb der Server und Infrastruktur 800-1500 User	Berlin
Schulküche	Betrieb der gesamten IT in der Zentrale und den Schulen 120 User	Hamburg
Fernheizkraft	Betrieb der nicht Kraftwerks IT 40 User	Berlin
Großscanner	Bundesweiter Service Großscanner 100 User	Langen
Förderbank	Betrieb der Server und Sicherheitssysteme 300 User	Hamburg
Volkshochschulbund	Betrieb der IT Vorort und Mail-Hosting bei MORE 120 User	Bonn
Immobilien-gesellschaft	Betrieb der IT Vorort und Hosting der Serversysteme bei MORE 15 User	Hamburg, Berlin
Windkraftbetreiber	Betrieb der IT Vorort und Hosting der Serversysteme bei MORE 100 User	Hamburg
Landesbehörde	SLS für Schulanwendungen 4000 User	Hamburg

- Durchschnittlich sparen unsere Kunden zwischen 30% und 50% der Kosten
- Beispiel
 - Hosting und Betrieb der Server-Umgebung (File & Print, Datenbanken/Anwendungsserver), Service Center (7:00-17:00), Datensicherung/ Restore, Security Management (Firewall, Content Scanner, Virenschutz), Mobile User Support, Mail & Kalender, Betriebshandbuch, definierte Reaktions- und Wiederherstellungszeiten für bis zu 30 Anwender
 - Monatlich 1.000,00 €

- Hochsicherheits-RZ nach Tier 4 Standard in Norderstedt.
Komplette Redundanz mit doppelten Versorgungswegen. Mit nur 0,8 Stunden durchschnittlicher jährlicher Ausfallzeit können wir den Anwender eine Verfügbarkeit von 99,991 Prozent anbieten
- Eigenes Glasfasernetz in Hamburg / SH
- ISO 9001 zertifizierte Prozesse
- Alle Mitarbeiter sind verpflichtet auf
 - das Datengeheimnis gemäß § 5 BDSG
 - das Fernmeldegeheimnis gemäß § 88 TKG
 - das Sozialgeheimnis gemäß § 35 SGB I
- MORE ist in der Geheimschutzbetreuung des BMWI (VS-NFD/Ü2)
- Compliance Richtlinie und Schulungen
- Zertifizierter Sicherheitsbeauftragter nach IT Grundschutz
(BSI) ISO 27001
- Datenschutzbeauftragter



- Strategie
 - Mangelnde Akzeptanz bei den internen Mitarbeitern
 - Koordinationsbedarf / Service Management
 - Risiken der Zusammenarbeit (Sicherheits- und Vertragsrisiken)
- Leistung
 - KnowHow Verlust
 - Planungs- und Qualitätsrisiken
 - Kontrollverlust
- Kosten
 - Migrationskosten
 - Projektkosten
- Personal
 - Personalübergang
 - Motivationsprobleme
 - Steuerung über Service Level

Outsourcing adressiert vor allem große und komplexe Projekte, inklusive der Übernahme von Personal, Hardware und Software. ***Diese Form ist für den Mittelstand keine adäquate Lösung.***

Neue Modelle sind flexibler

Neue Technologien (Virtualisierung, Cloud) und Betriebsmodelle erlauben mittlerweile, einzelne Stufen der Wertschöpfung sinnvoll auszulagern .

Kosten werden kalkulierbar

Die Auslagerung von IT Tasks erlaubt eine klare Bestimmung der Kosten (TCO) und der benötigten Leistungen hinsichtlich Verfügbarkeit , Sicherheit und Skalierbar.

Compliance bleibt garantiert / Sicherheit wird erhöht

Selbst die kleinsten mittelständischen Unternehmen sind Zwischenzeitlich in großem Maße von einer funktionierenden IT abhängig. Compliance- und unzählige gesetzliche Vorgaben an die IT können so leichter sichergestellt werden.

Best Practise bewährt sich

Die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister erlaubt die Optimierung von Prozessen, Dokumentation und Technologien in einer Form, die für ein kleineres Unternehmen als individuelles Projekt nicht umsetzbar wäre. Zum Beispiel bieten Mailhosting, Service Center, und virtueller Serverbetrieb signifikante Vorteile.

Einsparungen, Service und Flexibilität zählen

Die finanziellen Vorteile sind der am meisten genannte Grund für die Durchführung von Sourcing Projekten. Nach unseren Erfahrungen lassen sich zwischen 30% und 50% der IT Kosten bei kleinen und mittelständischen Unternehmen einsparen. In der Praxis sind verbesserter Service und die große Flexibilität jedoch wichtiger.

Die vermeintliche Abhängigkeit vom Dienstleister ist dagegen bei weitem nicht so dramatisch, wie die mangelnde Flexibilität und veralteten Technologie der eigenen IT.

IT-Outtasking war noch nie so interessant für kleine und mittlere Unternehmen!

Neue Betriebs- und Lizenzmodelle vereinfachen den Einstieg in Sourcingprojekte und eröffnen den Zugang zu Kosteneinsparungen und größerer Flexibilität.

Ähnlich wie bei der Einführung eines ERP-Systems erfolgte durch die Auslagerung von IT auch eine Optimierung der Prozesse und Sicherheit.

Neue gesetzliche Vorgaben und Anforderungen der Wirtschaftsprüfer verstärken zunehmend den Druck, die IT zu professionalisieren.

Outtasking ist eine sinnvolle Möglichkeit für den Mittelstand!



Fragen?

DANKE!

Stefan Holdt
MORE Holding GmbH