Link: https://www.computerwoche.de/a/mehr-service-bei-geringerem-risiko,1874998

Managed Services

Mehr Service bei geringerem Risiko

Datum: 06.10.2008
Autor(en): XXX XXX, _zum _überschreiben, Oliver Häußler

Die IT- und Telekommunikations-Ausstattung vieler mittelständischer Unternehmen wird den sich ändernden Anforderungen nicht mehr gerecht. Experten raten an Stelle selbstverwalteter IT-Services und eigenfinanzierter IT-Assets zu flexibleren Modellen wie Managed Services oder Leasingpaketen.

Die Anforderungen an die IT mittelständischer Unternehmen verändern sich angesichts des Kostendrucks, der Konjunkturschwankungen und dem damit einhergehenden Trend, die IT in die Geschäftsprozesse der Unternehmen einzubeziehen. Aus diesem Grund rückt das Thema Outsourcing bei dieser Zielgruppe verstärkt in den Mittelpunkt. "Der Stellenwert von Outsourcing hat sich in Deutschland in den vergangenen Jahren deutlich erhöht und das Thema wird weiterhin an Bedeutung gewinnen", sagt Wolfram Funk, Senior Advisor der **Experton Group AG**[1]. "Neben dem Auslagern der Informationstechnologie beziehungsweise maßgeblicher Teile der IT gewinnt auch das Outsourcing von Geschäftsprozessen zunehmend an Bedeutung". Dem Marktforschungsinstitut **Gartner**[2] zufolge soll der weltweite Markt in diesem Jahr bei über acht Prozent liegen.

Outsourcing hat sich den vergangenen Jahren grundlegend weiterentwickelt. Lagerten Unternehmen vor wenigen Jahren noch die gesamte IT an einen Dienstleister aus, so hat sich inzwischen eine differenziertere Vorgehensweise bewährt: "Die Unternehmen entscheiden sich vermehrt für selektives Outsourcing - von einzelnen Infrastrukturkomponenten bis hin zu Geschäftsprozessen", stellt Karsten Leclerque, Analyst bei **Pierre Audoin Consultants**[3], fest. Vor Die Anforderungen an die IT **mittelständischer** Unternehmen verändern sich angesichts des Kostendrucks, der Konjunkturschwankungen und dem damit einhergehenden Trend, die IT in die Geschäftsprozesse der Unternehmen einzubeziehen. Aus diesem Grund rückt das Thema Outsourcing bei dieser Zielgruppe verstärkt in den Mittelpunkt. "Der Stellenwert von Outsourcing hat sich in Deutschland in den vergangenen Jahren deutlich erhöht und das Thema wird weiterhin an Bedeutung gewinnen", sagt Wolfram Funk, Senior Advisor der **Experton Group AG**[4]. "Neben dem Auslagern der Informationstechnologie beziehungsweise maßgeblicher Teile der IT gewinnt auch das Outsourcing von Geschäftsprozessen zunehmend an Bedeutung". Dem Marktforschungsinstitut **Gartner**[5] zufolge soll der weltweite Markt in diesem Jahr bei über acht Prozent liegen.

Outsourcing hat sich den vergangenen Jahren grundlegend weiterentwickelt. Lagerten Unternehmen vor wenigen Jahren noch die gesamte IT an einen Dienstleister aus, so hat sich inzwischen eine differenziertere Vorgehensweise bewährt: "Die Unternehmen entscheiden sich vermehrt für selektives Outsourcing - von einzelnen Infrastrukturkomponenten bis hin zu Geschäftsprozessen", stellt Karsten Leclerque, Analyst bei **Pierre Audoin Consultants**[6], fest. Vor allem für den heterogenen Markt mittelständischer Unternehmen bieten Hersteller inzwischen alle denkbaren Varianten der Auslagerung an: Neben klassischem Outsourcing liegen Managed Services derzeit stark im Trend. Das Technologie-Forschungsinstitut Ovum rechnet mit einem Anstieg des Marktpotenzials für Managed Services in Europa auf elf Milliarden Dollar bis 2009.

Diese Variante eignet sich auch für die Skeptiker unter den mittelständischen Unternehmen, die bislang zögerten, ihre IT und Geschäftsprozesse an externe Unternehmen zu vergeben, denn bei Managed Services bleiben Personal, Assets und die Kontrolle über die IT im eigenen Haus.

Mehrwert für Unternehmen

Experton-Experte Luis Praxmarer: "Das Time-to-Market ist wichtiger als der Kostenaspekt"

Inwiefern sich der Einsatz von Managed Services für das jeweilige Unternehmen auszeichnet, ist individuell zu überprüfen. Luis Praxmarer, Chief Executive Officer bei der Experton Group, sieht für nahezu jeden Unternehmens-Typ Vorteile: "Große Unternehmen stehen unter Kostendruck, international tätige Unternehmen benötigen eine weltweite Serviceabdeckung, kleine Unternehmen brauchen Spezial-Know-how, Start-Ups konzentrieren sich auf Kosten und Spezial-Know-how, schnell wachsende Unternehmen unterliegen starken Veränderungen, agile Unternehmen verändern sich ebenfalls schnell und verfolgen stets neue Aufgaben - nur bei konservativen Unternehmen wird es schwierig, wenngleich aber das Know-how-Problem dort erkannt wird."

Die häufigsten Gründe, warum sich Unternehmen für einen Managed Service Provider (MSP) entscheiden, sind laut einer Experton-Umfrage fehlendes Know-how, Mangel an internen, erfahrenen Ressourcen und die Hoffnung, dass ein MSP den Service kosteneffektiver liefern kann. Speziell den Kostenaspekt sieht Luis Praxmarer von vielen Anwendern jedoch zu einseitig bewertet: "Wer nur auf die Kosten schaut, verspielt die Chancen, die Managed Services bieten". Weitaus wichtiger sei das Time-to-Market, das beispielsweise bei mittelständischen Unternehmen eine immer größere Rolle spiele. "In Deutschland stehen immer die Kosten im Vordergrund", kritisiert Praxmarer, "andere Länder schauen mehr auf die Strategie und sichern sich mit Outsourcing Wettbewerbsvorteile." Da die Wettbewerbsfähigkeit eines Mittelständlers nicht zuletzt vom konsequenten Einsatz der IT-Technologie abhängt, rät der Experton-Experte, "IT-Innovationen für die Verbesserung der Business-Prozesse, für Beschleunigung der Durchlaufzeiten, für schnellere Entwicklungszyklen und für den konsequenten Einsatz von Standards" zu nutzen. Praxmarer: "Die eigene IT kann diese IT-Innovationen oft nicht realisieren. Es fehlen Know-how-Träger und das Tagesgeschäft blockiert die notwendigen Zeitbudgets. Hier können externe Dienstleister helfen und den Innovationsprozess unterstützen, während sich das Unternehmen auf sein Kerngeschäft konzentrieren kann."

Chancen und Herausforderungen innovativer Sourcing-Modelle		
	Anwender	Anbieter
Chancen	höhere Flexibilität bessere Bedürfnisbefriedigung bessere Unterstützung der Geschäftsstrategie	neue Geschäftsfelder neue Kundensegmente neue Umsatzpotentiale
Herausforderungen	Überblick behalten Sourcingstrategie definieren Dienstleister managen	richtiges „time-to-market" finden Zielgruppensegmentierung wirtschaftliche Preisfindung Industrialisierung und Standardisierung der Services
Quelle: Experton Group		

Foto: Experton Group

Varianten von Managed Services

Die Liste der Managed-Service-Varianten umfasst nahezu alle IT- und TK-Bereiche wie Access, Netzwerke, Remote-Zugänge, Netzwerk-Monitoring, Desktop-Verwaltung, Netzwerkmanagement, Sicherheit, Router, E-Mail oder VPN. Aus ihr kann der Anwender auswählen und je nach Bedarf einen kompetenten Partner suchen. Der Aufwand für die Vorbereitung und Auswahl darf jedoch nicht unterschätzt werden. Viele Outsourcing-Geschäfte in der Vergangenheit sind nicht zuletzt an mangelnder Vorausplanung gescheitert. Obwohl nahezu alle Hersteller einen sehr guten Beratungsservice von der Planung über den Übergang (Transition) und die Übergabe (Transformation) bis zum Betrieb anbieten, ist es ratsam, auch einen neutralen Verhandlungsführer von Anfang an mit ins Boot zu nehmen.

IT-Leasing-Modell

Trotz der hohen Affinität für externe Services ist für 76 Prozent mittelständischer Unternehmen eine Auslagerung einzelner Aufgaben und IT-gestützter Prozesse dennoch undenkbar. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie der **TechConsult**[7], die im Auftrag von IBM und der Zeitschrift Impulse durchgeführt wurde. All diesen Unternehmen bieten Hersteller auf dem Markt interessante Leasingmodelle für die Ausstattung ihrer kompletten Arbeitsplätze an. Diese Variante ist besonders attraktiv für kleinere Unternehmen mit fünf bis 50 Arbeitsplätzen. So bietet beispielsweise T-Systems mit **Desktop Service Plus**[8] ein Komplettangebot zum Kaufen oder Leasen, das aus vollständig ausgestatteten Arbeitsplätzen mit PCs, Notebooks, Servern und Peripheriegeräten wie Monitore, Drucker, Brenner, Speicherplatten inklusive Serviceleistungen besteht. Der angebotene Service kostet pro Arbeitsplatz ab 4,35 Euro im Monat. Die Leistungen reichen von der Beratung und vom Check der bestehenden IT-Architektur über die Konfiguration und Installation der Hard- und Software und setzen sich in individuellen Servicevereinbarungen fort. Auch Speicherplatz können Unternehmen flexibel buchen.

Der Vorteil der Nutzer: Sie kommen ohne IT-Abteilung aus und können sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Außerdem entfällt die Anschaffung und Wartung von IT, was zu einer Einsparung von bis zu 30 Prozent der gesamten IT-Kosten führen kann. Ein weiterer nützlicher Effekt: Die Nutzer profitieren von einer hochwertigen Ausstattung inklusive umfassender Betriebsleistungen für ihre IT-Arbeitsplatzsysteme.

Links im Artikel:

[1] **http://www.experton-group.de/**
[2] **http://www.gartner.com/**
[3] **https://www.pac-online.com/pac/pac/live/pac_world/pac/index.html**
[4] **http://www.experton-group.de/**
[5] **http://www.gartner.com/**
[6] **https://www.pac-online.com/pac/pac/live/pac_world/pac/index.html**

[7] **http://www.impulse.de/downloads/e_business_studie_2007.pdf**

[8] **http://www.mittelstand.t-systems.de/tsi/de/425654/Home/Mittelstand/Produkte-und-Loesungen/IT/IT-Hardware-und-Zubehoer/Desktop-Services-Plus/1-desktopservicesplus?et_cid=16&et_lid=104&et_sub=DE_MI_Teaser_1_080807_PL_Desktop-Services-Plus**

IDG Tech Media GmbH
Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.