

SAP Outsourcing: Besserer Service bei niedrigen Kosten

## Ist eine Reduzierung der IT-Kosten bei gleichzeitiger Optimierung der Verfügbarkeit der SAP-Systeme überhaupt möglich?

Mittelständische Unternehmen sehen sich heute mit vielfältigen Herausforderungen konfrontiert. Der Wettbewerbsdruck in der globalen Wirtschaft zwingt einerseits zur permanenten Optimierung der betrieblichen Kosten und andererseits zu höheren Investitionen in Innovationen und die Wettbewerbsfähigkeit. Zudem rückt die Wirtschaftskrise das Thema Liquidität immer mehr in den Fokus der Unternehmen.



Für die internen IT Abteilungen bedeutet dies einen schwierigen Balanceakt. Sie sind angehalten Kosteneinsparungen vorzunehmen, müssen jedoch immer schneller auf neue Anforderungen aus den Fachabteilungen, oder aus gesetzlichen Vorschriften reagieren. So wird auch von den IT-Abteilungen täglich gefordert einen Wertbeitrag für das Unternehmen zu leisten. Die aus diesen Zielen abgeleiteten Maßnahmen dürfen dabei keinerlei Auswirkungen auf den Betrieb und die Verfügbarkeit der Bestandssysteme haben, ohne die der Betrieb zum Erliegen kommen würde.

So erscheint für die Unternehmen das Outsourcing als ein probates Mittel um die interne IT zu entlasten und effizienter zu gestalten.

In einer arbeitsteiligen Welt ist der Begriff Outsourcing ein fester Bestandteil geworden, wenn auch je nach Einsatz sehr unterschiedliche Ziele dahinterstecken. Kaum ein Unternehmen hat sich nicht schon einmal mit einem Outsourcing-Thema, wie zum Beispiel der Reduktion der Fertigungstiefe, beschäftigt.

In der IT bedeutet der Begriff im Allgemeinen das Auslagern von IT Geschäftseinheiten, bzw. Prozessen an spezialisierte Dienstleister, mit oder ohne Personalübernahme. Neben dem klassischen Auslagern der kompletten IT Abteilung haben sich verschiedene Formen und Begriffe herausgebildet. Die gängigsten Varianten des IT-Outsourcings sind das Business-Process-Outsourcing (BPO) und das Application Hosting.

Das BPO bezeichnet eine vollständige Übertragung der Verantwortung von Geschäftsprozessen an einen externen Dienstleister. Zu den am häufigsten ausgelagerten Geschäftsprozessen zählen das Finanz- und Rechnungswesen, das Personalwesen, die Beschaffung und die Logistik. So fällt auch die Auslagerung einer gesamten IT-Abteilung unter das BPO.

Das Application Hosting übernimmt die gesamte Administration einer oder mehrerer Anwendungen, welche durch einen externen Dienstleister gehostet und betreut werden.

Der Dienstleister übernimmt dabei die Verantwortung für die ständige Verfügbarkeit der Applikationen und der Datensicherung. Die Ausgestaltung der Geschäftsprozesse obliegt hierbei gegenüber dem BPO weiterhin dem Kunden. Durch das Application Hosting kann eine IT-Abteilung, relativ kurzfristig, seine Effektivität und Effizienz steigern und sich auf strategische Planungsmaßnahmen sowie die Optimierung der Nutzerbetreuung konzentrieren. Sollten die Applikationen in eigenen Rechenzentren betrieben worden sein, lassen sich desweiteren Liquiditätseffekte erzielen und laufende Betriebskosten einsparen.

Generelle Aussagen über die Einsparungen durch Outsourcing von Applikationen sind nicht so einfach zu treffen. Diese sind immer von der Ausgangslage des Kunden abhängig. Erfahrungswerte zeigen jedoch, dass für mittelständische Unternehmen bei besonders attraktiven Outsourcing-Dienstleistungen, wie dem SAP Basisbetrieb, deutliche Einsparungen realisierbar sind. Das Einsparungspotenzial ist jedoch stark abhängig von dem Anteil der betriebenen SAP-Systeme. Was den Kostenaufwand für ein geplantes Outsourcingprojekt selbst angeht, zeigt sich, dass in der Regel mit einer Amortisationszeit von nur einem Jahr zu rechnen ist.

Deutliche Einsparungs-  
potenziale durch SAP  
Outsourcing

### Vorteile des SAP-Outsourcing

- Konzentration auf Innovationen, Projekte und die Betreuung der Geschäftsprozesse
- Optimierung der Kostenstruktur und der Liquidität
- Höhere Leistungsqualität
- Besserer Zugang zu spezialisierten Fachkräften
- Teilen des Risikos mit dem Outsourcing-Dienstleister

Durch die Auslagerung von Teilen des IT Betriebes lässt sich eine Reihe von unmittelbaren Vorteilen realisieren. Durch die Umwandlung der fixen in variable Kosten und die Freisetzung von Kapital, das in IT Hardware gebunden ist, gewinnen die Unternehmen finanzielle Spielräume, die in der aktuellen Wirtschaftslage entscheidend sein können.

Durch definierte Qualitätsstandards und vertraglich fixierte Rahmenbedingungen werden Kosten und Risiken besser kalkulier- und messbar.

Neben der Kosteneinsparung sehen Unternehmen verstärkt die Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit als Motivation für das Outsourcing.

Ein selektives Outsourcing ermöglicht der internen IT ihre Ressourcen umzuschichten, die bis dato im täglichen Betrieb gebunden waren. Dies schafft Freiräume für Innovationen und für den verstärkten Fokus auf zukünftige Prozessverbesserungen. Der Wert der IT-Abteilung für die Unternehmen wird zunehmend in der intelligenten Unterstützung der Geschäftsprozesse gesehen und gemessen. Der Bereich der Business Intelligence und Entscheidungsunterstützung für das Management hält auch in der IT mehr und mehr Einzug und wird somit zum kritischen Erfolgsfaktor.

Selektives Outsourcing  
schafft Freiräume für  
Innovationen

Vor dem Hintergrund dieser Schwerpunktsetzung erscheint es vielen Unternehmen logisch und konsequent den eigentlichen Betrieb der IT Hardware und Software zu rationalisieren und zu industrialisieren. Neben der Standardisierung der IT Infrastruktur ist das Outsourcing hier ein wichtiges Instrument. Ein spezialisierter Dienstleister verfügt über bessere Skaleneffekte und kann höherwertigere Leistungen zu besseren Preisen zur Verfügung stellen, da er über modernste Infrastrukturen verfügt, die von mehreren Kunden parallel genutzt werden. In Zeiten vom Fachkräftemangel stellt das Outsourcing auch eine Möglichkeit dar, auf einen Ressourcenpool qualifizierter Mitarbeiter zuzugreifen, ohne diese selbst ausbilden oder einkaufen zu müssen. Insbesondere für den Mittelstand ist dies ein wichtiges Thema, da häufig mit einer sehr engen Personaldecke gearbeitet werden muss.

## Randstad setzt auf das Outsourcing von itelligence



Der itelligence Outsourcingkunde Randstad sah sich mit der Herausforderung konfrontiert sowohl die Performance als auch die Stabilität seiner unternehmenskritischen Anwendungen zu erhöhen. Durch die Implementierung einer hochintegrierten und hochverfügbaren Systemlandschaft im itelligence Rechenzentrum in Bautzen wurden diese Anforderungen vollständig umgesetzt. So haben sich, zum Beispiel, die Systemantwortzeiten bei Randstad halbiert, und mit dem Umzug genießt Randstad nun eine Systemverfügbarkeit von 99,72 Prozent – und das bei einer garantierten, maximalen Ausfallzeit von zwei Stunden und einer Rund-um-die-Uhr-Betreuungszeit von 24 x 7 Stunden.

Ab Herbst 2008 wurde diese Hochverfügbarkeit noch einmal mehr gesichert: Seitdem sorgt der Metro-Cluster zur Spiegelung der Datenbanken über das SAN in das Dual Data Center dafür, dass die Daten parallel in Bautzen und dem itelligence Spiegel-Rechenzentrum in Salzenforst vorgehalten werden. Durch die neue Landschaft kann Randstad flexibel auf neue Herausforderungen eingehen und die nächsten Projekte sind bereits in der Planung – mit itelligence.

## Was sollte man beim Outsourcing unbedingt beachten?

Outsourcing ist kein Allheilmittel und kein Rundum-Sorglos-Paket. Vielmehr stellt es ein wichtiges Element einer aktiven Sourcingstrategie dar. Prinzipiell eignen sich alle Geschäftsprozesse im Unternehmen, die nicht einer Differenzierung im Markt dienen, für das Outsourcing. Inwieweit die interne IT zur Differenzierung im Markt beiträgt muss jedes Unternehmen für sich beurteilen. In aller Regel ist dies keine Entweder-Oder-Entscheidung.

Ein kompletter Verzicht auf eigene IT Ressourcen erscheint jedoch nicht ratsam, da für das Management der externen Dienstleister erfahrene Mitarbeiter benötigt werden. Die um den Standardbetrieb entlasteten Mitarbeiter stehen außerdem der IT-Unterstützung der Kernprozesse zur Verfügung.

Besonders Standardsoftwarepakete wie beispielsweise SAP, deren Betrieb auch weitestgehend standardisierbar ist, eignen sich sehr gut für ein selektives Outsourcing.

Wichtig für ein langfristig erfolgreiches Outsourcing sind eine klare Definition der Zielsetzungen und die Auswahl des richtigen Partners. Neben dem Preis gilt es hier zu prüfen, inwieweit der Dienstleister die nötige Erfahrung, Kompetenz und Zuverlässigkeit mitbringt. Im Hinblick auf zukünftige Entwicklungen sollte der notwendige Grad der Flexibilität mit dem Dienstleister festgelegt und vereinbart werden.

Near- und Offshoringkonzepte sind generell preiswerter als ein Outsourcing im Land. Hierbei wird aber gern vergessen, dass diese Konzepte mit einem z.T. erheblichen Koordinierungsmehraufwand auf der Unternehmensseite verbunden sind und die Flexibilität oftmals leidet. Dies gilt es zu berücksichtigen, um zu einer differenzierteren Preis-Leistungs-Bewertung zu kommen.

Zusammenfassend kann man sagen, dass die IT-Abteilung durch das SAP Outsourcing die eigenen Potentiale besser nutzen kann. So entstehen gleich mehrere Effekte durch die Auslagerung der SAP Systeme. Hierzu zählen nicht nur die Einsparungsmöglichkeiten durch den Abbau von Hardware, sondern auch die Schaffung von Freiräumen für Innovationen und Prozessverbesserungen. Bei der Auswahl des entsprechenden Outsourcing-Dienstleisters ist zu beachten, dass dieser zu der eigenen Unternehmenskultur passt und alle benötigten Services aus einer Hand liefern kann. Zu beachten ist, dass der Dienstleister flexible Preis- und Leistungsmodelle anbietet, welche vor allem auch die Planungssicherheit des betreffenden IT-Budgets ermöglichen.

Standardsoftwarepakete  
eignen sich für ein selektives  
Outsourcing



## **itelligence SAP Outsourcing**

### **Erfahren und zukunftsweisend – lokal und global.**

Als innovativer Lösungspartner und erfahrener Komplett Dienstleister für Services, Software, Outsourcing und Support stehen wir für die Optimierung und Internationalisierung von IT- und Geschäftsprozessen auf Basis von SAP-Technologie. SAP ist unsere Kernkompetenz und das seit mehr als 20 Jahren.

### **Individuell und Passgenau – Immer den Kunden im Fokus**

Bei uns gibt es keine Lösungen von der Stange, denn unsere Erfahrungen zeigen, dass jeder Kunde aufgrund seiner konkreten Situation und seiner individuellen Prozesse spezifische Anforderungen an IT-Lösungen stellt. Deshalb arbeiten bei itelligence IT- und Branchen-Spezialisten Hand in Hand und entwickeln eine maßgeschneiderte Lösung.

### **Verbindlich, transparent und dem langfristigen Erfolg verpflichtet**

Offenheit und Verbindlichkeit gehören bei uns genauso selbstverständlich dazu, wie der Wunsch unsere Kunden noch erfolgreicher zu machen. Denn wir verstehen uns als langfristigen, strategischen Partner für unsere Kunden. Unser langjähriger, zufriedener Kundenstamm ist gleichermaßen Bestätigung und Ansporn für unsere tägliche Arbeit.

### **SICHERHEIT wird bei uns großgeschrieben**

Unsere modernen Rechenzentren erfüllen die höchsten Verfügbarkeits-, Compliance- und Sicherheitsanforderungen. Qualifiziertes Personal sichert einen 24 x 7 Betrieb vor Ort in Deutschland ab. Wir stehen für SAP Betrieb auf höchstem Niveau, ohne Kompromisse. Bei uns sind Ihre Daten in guten Händen – garantiert!

### **Sympatisch und schnell – immer für Sie da**

Nicht der Große frisst den Kleinen, sondern der Schnelle den Langsamen. Als mittelständisches Unternehmen wissen wir, worauf es im Mittelstand ankommt. Wir arbeiten schnell und unbürokratisch und haben für Sie immer ein offenes Ohr.

Autor: Thomas Ross



### **Kurzvita**

Name: **Thomas Ross**  
Diplom Wirtschaftsinformatiker (BA)

Rolle: Account Manager Outsourcing bei der itelligence AG