



Outsourcing: Dos and Don'ts

Zwölf Regeln für erfolgreiches Outsourcing

IT-Outsourcing ist als probates Mittel, gleichzeitig an der Kostenschraube zu drehen und die steigenden Sicherheitsanforderungen in den Griff zu bekommen, aktueller denn je. In dieser wirtschaftlich schwierigen Zeit denken auch jene Unternehmen über die Auslagerung von Prozessen und Dienstleitungen nach, die IT-Outsourcing bislang vorsichtig gegenüberstanden. Neue Outsourcing-Modelle und Serviceanbieter etablieren sich.

Doch die Entscheidung für den einen oder anderen Partner kann weitreichende Konsequenzen haben. Der österreichische Outsourcing-Spezialist mann&mouse hat aus seinem Erfahrungspotenzial aus der Umsetzung eigener Kundenprojekte und der umfangreichen Consulting-Tätigkeit des Unternehmens einen Katalog aus zwölf Punkten mit „Dos & Don'ts für erfolgreiches Outsourcing“ zusammengestellt.

Do:

Mit einem Outsourcing-Partner gehen Sie eine langfristige Bindung ein. Prüfen Sie daher genau, wer am besten zu Ihrem Unternehmen passt. Neben Kriterien wie räumliche Nähe, adäquate Unternehmensgröße, Branchen-Know-how, Rechtskonformität etc. sollten Sie sich folgende Fragen stellen: Wie persönlich oder anonym ist das Betreuungskonzept (Callcenter oder persönliches Betreuungsteam)? Ist der Outsourcing-Partner in der Lage, meine Unternehmensprozesse in ihrer Komplexität zu begreifen und wirtschaftliche Ansätze einzubringen? Ist ausreichendes Branchen-Know-how vorhanden? Wie flexibel wird auf meine Anforderungen eingegangen? Werden meine IT-Mitarbeiter übernommen?



Do:

Holen Sie Referenzen ein. Sprechen Sie mit bestehenden und ehemaligen Kunden des Outsourcing-Anbieters. So können Sie unliebsame Überraschungen vermeiden.

Don't:

Unterzeichnen Sie keinen Standardvertrag! Ihr zukünftiger Partner sollte ein Vertragswerk vorlegen, welches genau auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Strategien abgestimmt ist.

Don't:

Kein Festhalten an bisherigen Prozessen und Abläufen. Ein Irrtum wäre es zu glauben, dass die eigene Organisation im Falle von Outsourcing nicht angepasst werden muss. Das beginnt bereits bei relativ simplen Themen, wie Bestell- und Freigabeprozesse. Abläufe, die im Innenverhältnis bisher nicht exakt festgelegt waren und auf „Zuruf“ erledigt wurden, müssen festgelegt werden.

Do:

Klar definierte interne Zuständigkeiten. Es muss einen Verantwortlichen im Unternehmen geben, der für den Outsourcing-Partner zuständig ist. Wenn dieser fehlt, sind Missverständnisse und Gaps in den Verantwortlichkeiten vorprogrammiert. Entscheidungen und das notwendige laufende Feintuning werden wesentlich erschwert.

Do:

Auch Verantwortung outsourcen! Nur wenn man für die Umsetzung auch bestimmte Kompetenzbereiche, vor allem für produktnahe Entscheidungen und die Budgethoheit bis zu einer bestimmten Wertgrenze outsourct, werden Sie entlastet und Ihr Partner kann effizient arbeiten.

Do:

Einbindung der Abteilungsleiter und Information an alle Mitarbeiter! Die Erfahrung von mann&mouse zeigt, dass eine reibungslose Zusammenarbeit nur gewährleistet ist, wenn alle Beteiligten darüber informiert sind, welche Leistungen erwartet werden können und welche nicht und welche Vorgangsweisen, Prozesse, Verantwortlichkeiten, Service Level Agreements etc. intern kommuniziert wurden. Es müssen klare Policies zu Themen wie Security oder Datenhandling formuliert werden.



⚠ **Don't:**

Status quo der IT-Umgebung beibehalten. Nur wenn die Bereitschaft zur Einführung allgemein gültiger Softwarestandards, z.B. einheitliche Office-Versionen oder Tools, vorhanden ist, kann effizient und kostengünstig gearbeitet werden.

👉 **Do:**

Zügig vorgehen, aber nichts überstürzen! Investieren Sie ausreichend Zeit in die Vorbereitungsphase. Es muss ein gemeinsames Verständnis über die Ziele und Mittel, Zeitpläne und Prozesse geben, damit Ihr Outsourcing-Projekt in der Umsetzungsphase zum Erfolg führt.

⚠ **Don't:**

Geben Sie Ihr Know-how nicht ganz aus der Hand! Ihr Servicepartner soll für Bereiche wie Verfügbarkeit, Performance und Stabilität der IT verantwortlich zeichnen, Ihr Prozess- und Organisations-Know-how aber kann und soll Ihnen niemand aus der Hand nehmen. Wählen Sie einen Outsourcingpartner, der Ihre IT-Mannschaft übernimmt. Damit bleiben die Ansprechpartner mit ihrem Wissen um die konkreten Anforderungen Ihres Unternehmens erhalten.

👉 **Do:**

Integration des Servicepartners! Behandeln Sie den Partner nicht als Außenstehenden, er ist und wird ein wichtiger Bestandteil Ihrer Unternehmensstrategie sein. Je intensiver der Partner in Ihre Strategien und Planungen eingebunden ist, desto mehr profitieren Sie von seinem Know-how und seiner Branchenerfahrung. Diese vermehrte Kommunikation ermöglicht Ihnen gemeinsam mit den vereinbarten SLA's eine optimale Steuerung (und Kontrolle) Ihres Servicepartners.

👉 **Do:**

Denken Sie auch an den Tag danach! Es sollte auch bereits ein Plan für das weitere Vorgehen bei Vertragsende oder bei Vertragsauflösung bestehen. Dies beginnt bei der Übergabe von Dokumentationen und kann bis zur Personalübernahme gehen ...

Nähere Auskünfte zu diesem Thema erhalten Sie von Herrn Roland Fuchs unter der Telefonnummer **+43 (664) 8187467** oder roland.fuchs@mannundmouse.com.