

Servicestandards machen Outsourcing beweglich





Mind the gap – besonders die Kluft zwischen der realisierten und der erwarteten Kostenminderung durch das Outsourcing. Individualität ist häufig nicht das beste Vehikel, um möglichst sparsam unterwegs zu sein. Flexibles Ein- und Aussteigen hingegen ist zwingend erforderlich, wenn die IT der Geschäftsentwicklung die Stange halten will.

Unternehmen wollen und müssen sich zunehmend auf ihr eigenes Kerngeschäft konzentrieren. Und ihre IT-Abteilungen sollen die Leistungsfähigkeit nicht nur unterstützen, sondern aktiv mitgestalten.

Gerade für Global Player ist der Outsourcing-anbieter deshalb weit mehr als ein Technologielieferant: er ist längst ein essenzieller Businesspartner.



Jürgen Stauber
Computacenter

Eine Serviceumgebung für viele

Der deutsche Outsourcingmarkt wächst am laufenden Band – mit Raten zwischen acht und zwölf Prozent jährlich. Die steigenden Effektivitätsanforderungen machen aber auch vor ihm nicht halt.



Die hohen Erwartungen der auslagernden Betriebe erfüllen sich im Nachhinein oft nicht. Die häufigste Ursache: eine hochindividuelle Realisierung.

Deshalb fordern bzw. bieten Unternehmen und ihre IT-Dienstleister neben den klassisch-individuellen Outsourcingservices inzwischen auch standardisierte.

Mit einer Normierung von IT-Diensten, -Infrastrukturen und -Prozessen können bei steigender Qualität der Leistungen die Kosten für beide Partner langfristig sinken.

Für eine echte Standardisierung des Outsourcings greift eine Vereinheitlichung der Infrastruktur alleine jedoch viel zu kurz.

Denn auf dem Weg vom Rechenzentrum zum Benutzer bieten manch andere Komponenten eines IT-Service ein weitaus höheres Potenzial für die Kosten- und Qualitätsoptimierung.



Rund um die Uhr, rund um die Welt

Wenn unsere Servicedesk-Mitarbeiter in Barcelona den Tag beginnen, haben ihre Kollegen in Kuala Lumpur die erste Schicht schon hinter sich. IT-Services aus vier internationalen Rechenzentren und Clients auf der ganzen Welt haben sie gemeinsam auf dem Schirm.



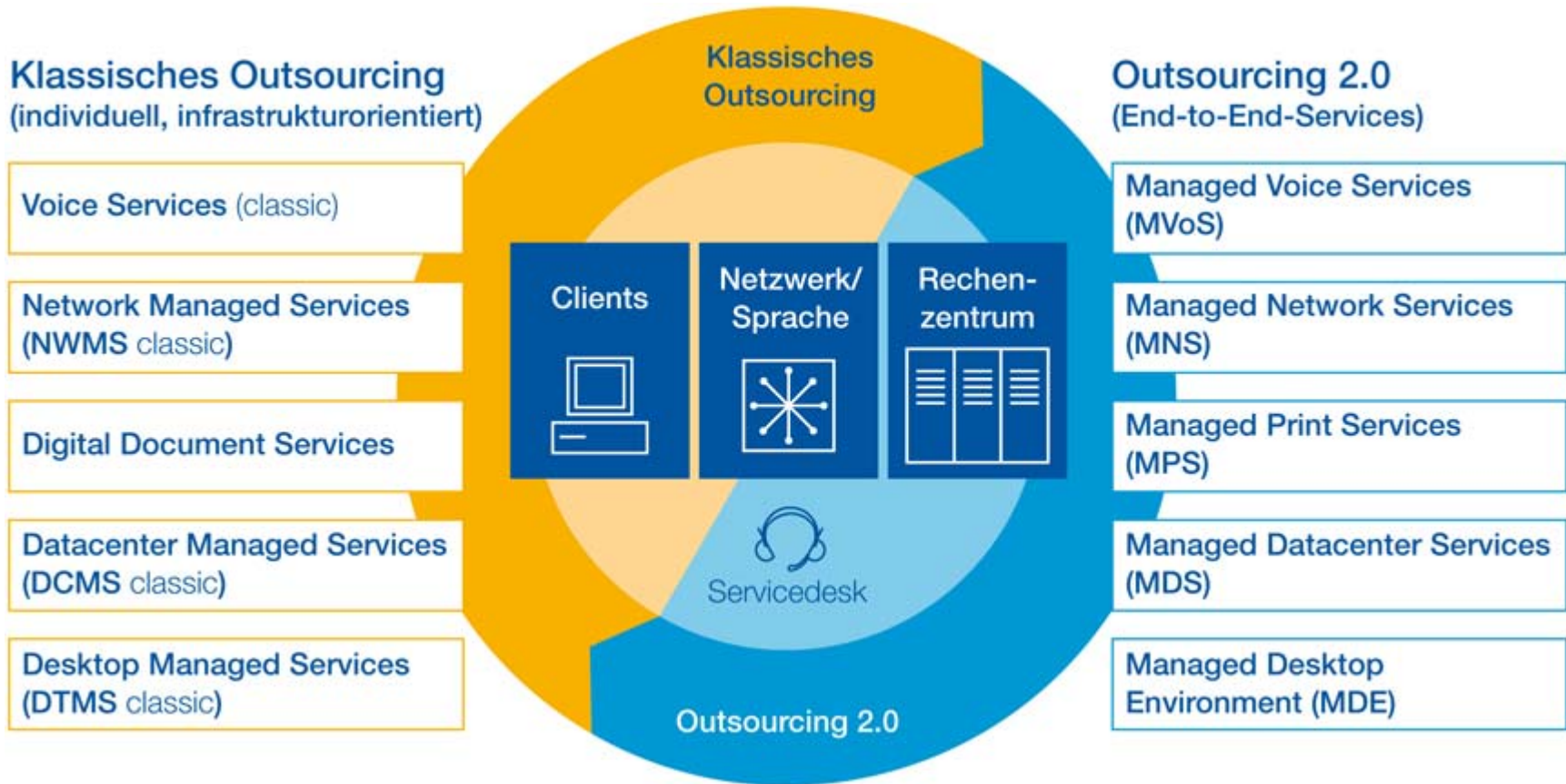
Computacenter kann auf spezialisierte Service Factories zurückgreifen, die für Beschaffung und Konfiguration, Installation, Remote- und Vor-Ort-Services sowie Rücknahme und Entsorgung über zentralisierte Standardprozesse verfügen.

Davon profitiert zum Beispiel unser Managed Desktop Environment (MDE).

MDE bietet Leistungen für den ganzen Lebenszyklus Ihrer Clients – mit einer normierten Plattform, ITIL-konformen Betriebsprozessen und einheitlichen Managementwerkzeugen.

Fortschrittliche vPro-Technologien wie die Intel Active Management Technology ermöglichen ferngesteuerte, hocheffektive Prozesse für Rollout, Inventarisierung und Fernwartung Ihrer PCs.





IMAC-Services, Softwareverteilung, Lizenzmanagement und Clientsecurity – natürlich ist das alles enthalten, wenn wir Ihnen einen End-to-End-Service versprechen.

Und das Beste daran: Innerhalb des vereinbarten Leistungsrahmens zahlen Sie nur das, was Sie tatsächlich nutzen.



Ein weiteres Beispiel für End-to-End-Leistungen: die Managed Datacenter Services (MDS) von Computacenter. Unsere Service Factory „Shared Datacenter“ stellt rund um die Uhr RZ-Services für moderne IT-Arbeitsplätze bereit.

Die Verantwortung für E-Mail, File & Print, SAP-Basis- oder zentrale Serverdienste können Sie vollständig in unsere Hände legen.

Trotz ihres hohen Standardisierungsgrades ermöglichen die MDS eine besonders flexible Ressourcennutzung – und lassen sich unter anderem deshalb in Funktionalität und Preis weitgehend an die spezifischen Bedürfnisse Ihres Geschäfts und Ihrer Benutzer anpassen.



Günstige Perspektive für Entfaltung

Nach den Beweggründen für das Outsourcing gefragt, antworten IT-Verantwortliche mit Kostenminderung, Qualitätsoptimierung und Flexibilität. Und überraschenderweise: etwa gleichrangig.



Besonders die standardisierten Services innovativer Outsourcinganbieter haben es den Unternehmen angetan.

Die gemeinsame Nutzung von Infrastrukturen, Betriebsprozessen und -werkzeugen sowie spezialisierter Erbringungsorganisationen für verschiedene Kunden bietet einen Kostenvorteil, den die Dienstleister an die auslagernden Unternehmen weiterreichen.

Ebenso bürgt die Standardisierung selbstverständlich für eine Qualität, die gleich eine ganze Reihe positiver Effekte hat.

Beispielsweise ist die IT-Servicequalität in vielen Unternehmen ein wichtiger Bestandteil des Risikomanagements, und genauso kann sie eine Voraussetzung für das Erfüllen von Compliance-Richtlinien sein.



Aber Flexibilität? Legt einen die Bindung an einen Dienstleister für die Dauer des Vertrages nicht gerade fest? Genau da liegt der Trugschluss – und der Vorteil von progressiven End-to-End-Serviceverträgen.

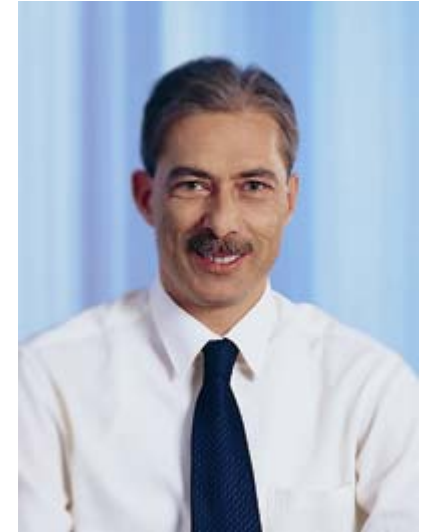
Diese erlauben nämlich eine dynamische Anpassung der Kapazitäten und Leistungen innerhalb eines vereinbarten Korridors und ermöglichen somit eine schnelle Reaktion auf geschäftliche Schwankungen oder früh erkennbare Marktentwicklungen.

Outsourcing 2.0 bei Cognis

Eine Mischung aus Kostenersparnis und schnellerer Reaktionsfähigkeit zeigt, dass zwischen diesen Outsourcingpartnern die Chemie stimmt. Das Rezept: Verantwortungsübernahme.

Ralf Stalinski, CIO der Cognis GmbH, über das Outsourcing seiner IT-Infrastruktur an Computacenter:

„Computacenter hat den enormen Vorteil, sehr viel schneller und flexibler reagieren zu können als andere Marktbegleiter, die sehr viel größer sind. Und Computacenter hat die Fähigkeit, sich sehr speziell auf Kundenbedürfnisse einzustellen.“



Ralf Stalinski
Cognis GmbH

Computacenter unterhält Partnerschaften mit allen führenden Technologieanbietern. Die hier beschriebenen Lösungen realisieren wir insbesondere mit Produkten von

