

Computacenter – Service Enablement

Thema: Performance Based Pricing in Outsourcing-/Outtasking-Verträgen

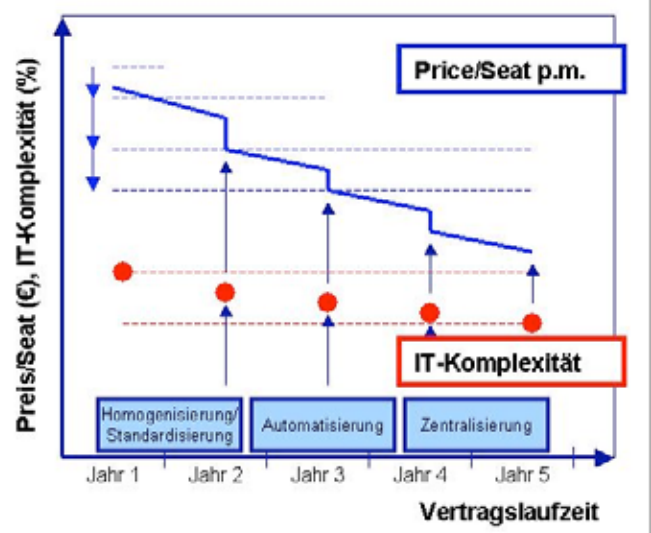
Autor: Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services/Service Enablement bei Computacenter

Nach einer Studie von Information Week Research wurden in westeuropäischen Unternehmen in 2002 insgesamt sechs Milliarden Euro bei Outsourcing-Projekten verschwendet. Als Gründe dafür gelten mangelhafte Vertragsstrukturen und schlechte Beziehungspflege zu den IT-Outsourcing-Unternehmen. Kunden legen verstärkt Wert auf flexible und transparente Preismodelle. Ziel ist es, Betriebskosten signifikant zu senken und dauerhaft niedrig zu halten.

Computacenter erfüllt diese Anforderungen mit seinen flexiblen und transparenten Verträgen und schafft durch leistungsorientierte Preismodelle die Basis für eine langfristige Partnerschaft. Die Verträge bieten für den Kunden wie auch den Dienstleister einen Anreiz zur Kostensenkung, sichern die Innovationsbereitschaft der Partner und erlauben eine Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen wie beispielsweise veränderte Geschäftsvolumina. Service-Level-Agreements in Verbindung mit Leistungsscheinen beschreiben detailliert den zu erbringenden Service und schaffen die Grundlage für eine verursachungsgerechte Verrechnung erbrachter Leistungen.

Unter der Bezeichnung „Performance Based Pricing“ fasst Computacenter systematisch die wesentlichen Ansätze zur Optimierung der Kosten eines Outtasking-Vertrages zusammen: Price Benchmarking, Pricing von Produktivität, Pricing bei längerer Vertragslaufzeit und Pricing von IT-Optimierungen. Das Price Benchmarking schafft Transparenz bezüglich der aktuellen Kostenposition des Kunden gegenüber Marktpreisen und identifiziert und bewertet Einsparungspotenziale. Ein Hebel für die Generierung von Kostensenkungspotenzialen sind produktivitätsbasierte Preisanpassungen die aufgrund stetig steigender Effizienz des Dienstleisters (Erfahrungskurve) erzielt werden. Durch die Vereinbarung längerfristiger Verträge profitiert der Kunde, weil er die

se Kostenvorteile der Erfahrungskurve über mehrere Jahre nutzen kann und Transition- bzw. Wechselkosten entfallen. Diese „geplanten“ Preissenkungen werden von Anfang an in den Verträgen fixiert. Durch Homogenisierung/Standardisierung, Automatisierung und Zentralisierung kann die IT-Infrastruktur weiter optimiert und deren Komplexität reduziert werden. Die zu Beginn der Partnerschaft ermittelte Komplexität wird im Vertragsverlauf jährlich erhoben und deren Veränderung anhand einer Metrik gemessen und bewertet. Diese stellt die Grundlage für Preisanpassungen dar und liefert erstmals Aussagen über den ROI (Return on Investment) einzelner Optimierungsprojekte. Insgesamt entsteht durch die genannten Innovations- und Optimierungsmaßnahmen ein sinkender Durchschnittspreis über die Vertragslaufzeit und der Weg dahin wird bereits zu Beginn der Partnerschaft vertraglich verbindlich vereinbart.



Fazit: In diesem partnerschaftlichen Modell werden dem Kunden die Hebel zur Steuerung seiner Kosten selbst in die Hand gegeben.

Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services/Service Enablement bei Computacenter

Jürgen Stauber (geb. 1962) ist Geschäftsführer des Geschäftsbereiches Managed Services/ Service Enablement. Er berichtet an Colin Brown, Chief Executive Officer von Computacenter in Deutschland.



Seit Januar 2000 führte Jürgen Stauber die Geschäfte der Region Süd. Parallel zu seiner Regionalleiter-Funktion entwickelte er seit 2001 den Bereich Managed Services mit dem Fokus auf „Selektives Outsourcing im IT-Infrastrukturumfeld“. Seit 1996 war er als Geschäftsführer Mitglied der Unternehmensleitung. In dieser Funktion verantwortete er das Servicegeschäft in München. Er begann seine Laufbahn bei Computacenter, damals noch unter dem Namen CompuNet, 1987 als Systemberater. Dort war er für den Aufbau des Servicegeschäftes im Banken- und Versicherungsumfeld in München zuständig. Schwerpunkte seiner Tätigkeit lagen in den Bereichen Technologieberatung im IT-Infrastrukturumfeld sowie der Organisations- und Prozessberatung für den späteren Betrieb dieser IT-Lösungen.

Über Computacenter

Computacenter ist Europas führender herstellerübergreifender Serviceprovider für IT-Infrastrukturen. Mit Hilfe seiner Dienstleistungen optimiert Computacenter den Nutzen der IT von Unternehmen und öffentlichen Auftraggebern. Wie kein anderer Anbieter ist Computacenter in der Lage, die Geschäftsanforderungen seiner Kunden zu verstehen und auf Basis dessen individuelle technologische Lösungen und Services zu entwickeln und zu implementieren. Darüber hinaus stellt der Serviceprovider den reibungslosen und effizienten Betrieb von IT-Infrastrukturen sicher. Neue Technologien setzt Computacenter schnell in funktionale Lösungen und Services um, die sich einfach in die IT der Kunden integrieren lassen. Die Finanzstärke und Marktpräsenz bieten Kunden und Partnern langfristige Stabilität und Sicherheit.

Computacenter plc erreicht seine Kunden über Geschäftszweige in Deutschland, England, Frankreich, Belgien und Luxemburg sowie über internationale Partner in Europa, Asien und Nordamerika. Im Jahr 2004 erwirtschaftete Computacenter mit 9.838 Mitarbeitern einen Umsatz von rund 3,5 Milliarden Euro. In Deutschland erzielte der Serviceprovider für IT-Infrastrukturen mit 3.573 Mitarbeitern einen Umsatz von einer Milliarde Euro.

Hinweis an die Redaktion

Gerne können Sie diesen Abstract für Ihre redaktionelle Berichterstattung verwenden. Bei Interesse an einem ausführlichen Artikel oder persönlichen Kontakt mit Jürgen Stauber wenden Sie sich bitte an Fink & Fuchs Public Relations, Anne Bleines, Telefon: 0611-74131-55, Mail: anne.bleines@ffpr.de