

## Computacenter – Service Enablement

### Thema: Outsourcing – nicht mehr das “Ob” oder das “Was”, sondern das “Wie” steht im Vordergrund

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

---

**Der IT-Outsourcing-Markt wächst in den nächsten Jahren um elf Prozent p.a. Rund zwei Drittel dieser Steigerung entfallen auf IT-Infrastruktur-Outsourcing. Helpdesks, Desktops, Server, Netzwerk und IT-Security sind die Kernthemen. Motivation dafür sind in vielen Unternehmen vor allem Kosteneinsparungspotenziale. Dabei wollen sie transparente Ausgaben, stets flexibel bleiben, Standards einführen und den Service verbessern. Über selektives Outsourcing sind Kunden in der Lage, gezielt diese Benefits zu erreichen. Ein Trend, der in dieser Form auch von den Analysten bestätigt wird.<sup>(1)</sup> Darüber hinaus geht es längst nicht mehr um die Frage „Ob“ oder „Was“ outgesourct werden soll, sondern um das „Wie“.**

Klassischen Outsourcingvorhaben werden häufig Qualitätseinbußen mit negativen Effekten auf die Kundenzufriedenheit sowie höhere Kosten gegenüber der ursprünglichen Planung attestiert. Häufig verstehen Outsourcer das Kerngeschäft des Kunden nicht ausreichend und agieren unflexibel und wenig kundenorientiert. Ein weiterer Kritikpunkt ist nicht selten die Stagnation der Outsourcing-Beziehung. Aus den Anforderungen der Unternehmen und diesen Erfahrungen lassen sich zahlreiche Aspekte für eine erfolgreiche Gestaltung des selektiven Outsourcings ableiten.

#### **Faktoren für ein erfolgreiches selektives Outsourcing:**

Dienstleister müssen die Motive der CIOs kennen und verstehen, um die IT ihrer Kunden nachhaltig zu verbessern:

**1. Kosten senken:** Skalierbare Service Factories sind der Kern der Kostensenkung und -flexibilisierung. So garantieren etwa der User-Helpdesk und Techniker in ganz Deutschland schnelle Abhilfe bei Problemen, während ein zentrales Enterprise-Management Center für die Remote Services sorgt.

**2. Service verbessern:** Die breite Abdeckung aller IT-Infrastruktur-Bereiche, vertraglich wohldefinierte und praxiserprobte Leistungsbeschreibungen, innovative IT-Lösungen bzgl. Technologie und Betrieb sowie die laufende Messung von Performance und Kundenzufriedenheit verbessern den IT-Betrieb dauerhaft.

**3. Flexibilität erhöhen:** Die gemeinsame Erarbeitung einer klaren Preis-Leistungs-Strategie mit bereits weitgehenden, vertraglich definierte Preissenkungen bzw. -Anpassungen (Performance Based Pricing) stehen im Mittelpunkt des Outsourcings, um den Kunden letztlich (wieder) zum Herrn über die IT-Kosten zu machen.

**4. Standards einführen:** Ausgefeilte Tools wie beispielsweise SMTS<sup>(2)</sup>, Standards und Methoden optimieren die Performance der bestehenden IT-Infrastruktur.

#### **Maßgeschneidertes Outsourcing kann folgende Elemente enthalten:**

- Übernahme von Personal nach den gesetzlichen Vorgaben (§613a BGB), wobei die Mitarbeiter nach einem qualitätsgeprüften Vorgehen übernommen und in ihren neuen Arbeitsplatz integriert werden. Sie erhalten dadurch ganz neue Entwicklungsmöglichkeiten.
- Finanzierung von kapitalintensiven System- und Releasewechslern und Transitionprojekten individuell abgestimmt auf die Kundenwünsche bzgl. Bilanzneutralität, Skalierbarkeit oder Einbindung in bestehende Prozesse und Tools.

Fazit: Mit selektivem Outsourcing können Kunden alle erforderlichen Services aus einer Hand beziehen, Kosten sparen und anhand von individuellen Vertragsmodellen langfristige IT- und Geschäftsziele verfolgen. Computacenter kann sowohl Skalenvorteile realisieren als auch kundenindividuell und flexibel agieren.

<sup>(1)</sup> Computerwoche: Sourcing Management zahlt sich aus, 20.09.2005

<sup>(2)</sup> SMTS: Computacenter Management Tool Suite (auf Basis von Remedy)

**Jürgen Stauber, Geschäftsführer Managed Services/Service Enablement bei Computacenter**

---

Jürgen Stauber (geb. 1962) ist Geschäftsführer des Geschäftsbereiches Managed Services/Service Enablement. Er berichtet direkt 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](mailto:anne.bleines@ffpr.de)**