



Outsourcing- Vorgehen

axeba ag
Professional IT Consulting
Binzstrasse 18
8045 Zürich

+41 44 455 63 63
info@axeba.ch
www.axeba.ch

Gründe für ein Outsourcing

1	Kostenreduktion	<ul style="list-style-type: none">• Ausnützung von Skaleneffekten des Outsourcers• Realisierung von nicht ausgenutztem Kostenoptimierungspotenzial• Reduktion des Leistungsumfangs
2	Ungenügende IT-Leistungen	<ul style="list-style-type: none">• Fehlendes Vertrauen der Geschäftsleitung in die IT und deren Leistungen• Sanierung der IT durch den Outsourcer
3	Kostenkontrolle	<ul style="list-style-type: none">• Übergabe der IT an einen Outsourcer, um eine bessere Kostenkontrolle zu erzielen• Kostenreduktion durch Kostenkontrolle und Standardisierung
4	Konzentration auf das Kerngeschäft	<ul style="list-style-type: none">• Auslagerung der IT-Funktionen an einen Outsourcer, um kein entsprechendes Know-how mehr selbst halten zu müssen• Kein Rekrutieren und Halten von qualifizierten IT-Spezialisten mehr nötig
5	Zugang zu best practices	<ul style="list-style-type: none">• Zugang zu Best Practices des Outsourcers, die aus eigener Kraft oder Grösse nicht erreicht werden können• Ablösung einer veralteten IT-Infrastruktur oder Applikationslandschaft

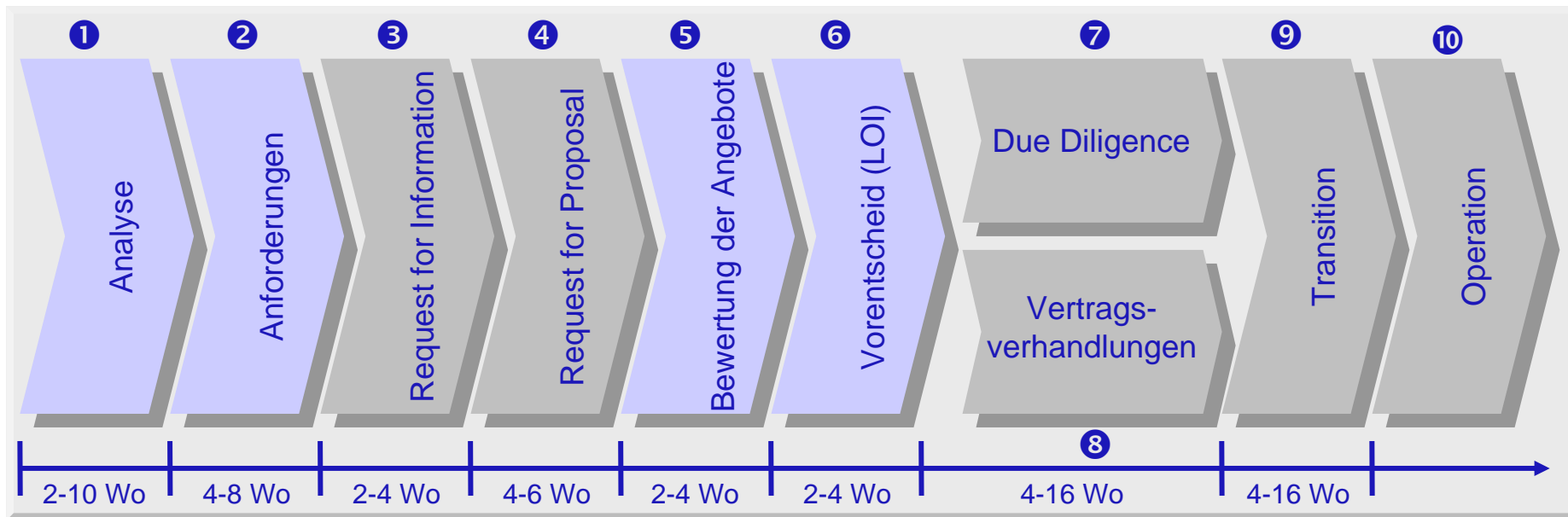
Gründe für ein Outsourcing

6	Reduktion des Kapitalbedarfs	<ul style="list-style-type: none">• Keine eigene Tatigung von Investitionen in Hardware (Server, Netzwerk, PC, Drucker usw.)• Investitionen werden durch Outsourcer getatigt und mittels Servicekosten dem Kunden in Rechnung gestellt
7	Zufuhr von liquiden Mitteln	<ul style="list-style-type: none">• Verkauf der Hardware (Server, Netzwerk, PC, Drucker usw.) an einen Outsourcer und lease-back über Servicekosten• Kurzfristige Zuführung von liquiden Mitteln zur Überbrückung eines Kapitalengpasses
8	Fehlende interne Ressourcen	<ul style="list-style-type: none">• Die Art oder Grösse der Firma erlaubt es nicht, genügend und genügend gut qualifizierte IT-Spezialisten zu rekrutieren und an sich zu binden
9	Interne Ressourcen freimachen	<ul style="list-style-type: none">• Outsourcing alter IT-Systeme, damit sich die IT-Mitarbeiter auf die Entwicklung der neuen Systeme konzentrieren können
10	Risikominimierung	<ul style="list-style-type: none">• Ablösung einer alten Geschftsapplikation auf eine Standardlösung inkl. Outsourcing-Betrieb

Phasenplan

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden

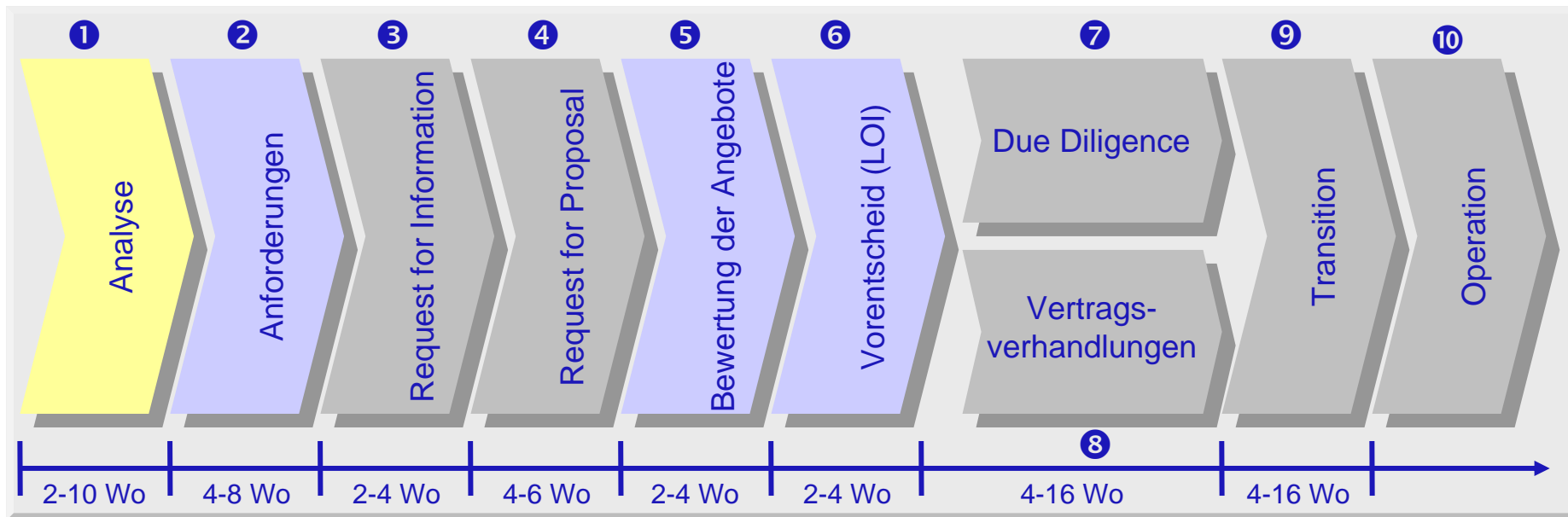


- Ein Full Outsourcing ist sowohl für den Kunden als auch für die Provider ein komplexer und zeitintensiver Prozess.
- Dauer: zwischen 6 und mehr als 12 Monaten.
- Die Analyse-Phase wird gerne unterschätzt und der Outsourcing-Prozess wird häufig mit einer bereits vorgefassten Meinung begonnen.

1. Analyse

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Untersuchen und Herauskrystallisieren von IT-Services mit Outsourcing-Potenzial

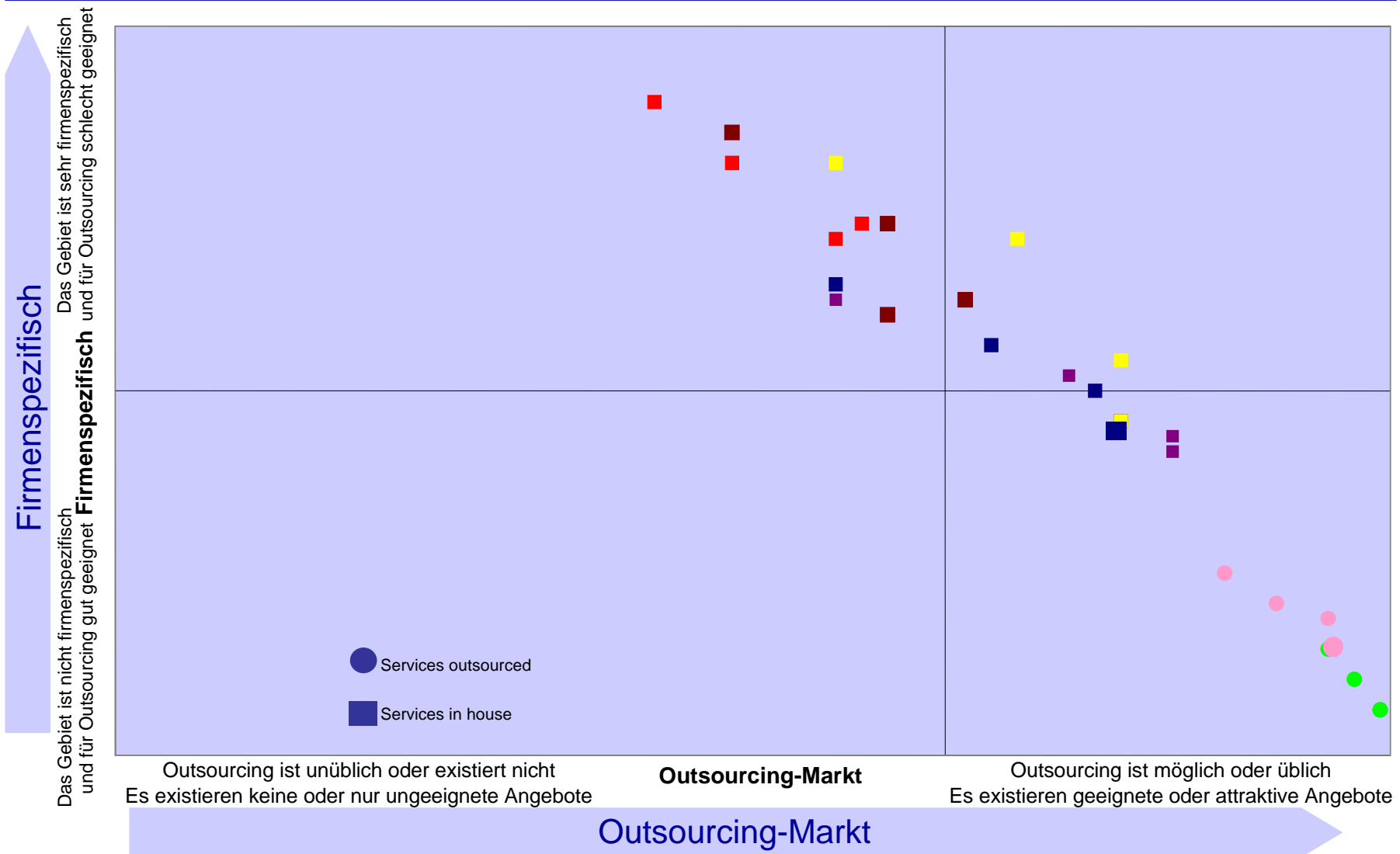
Resultat

- Aufzählung aller IT-Services mit vorhandenem Outsourcing-Potenzial

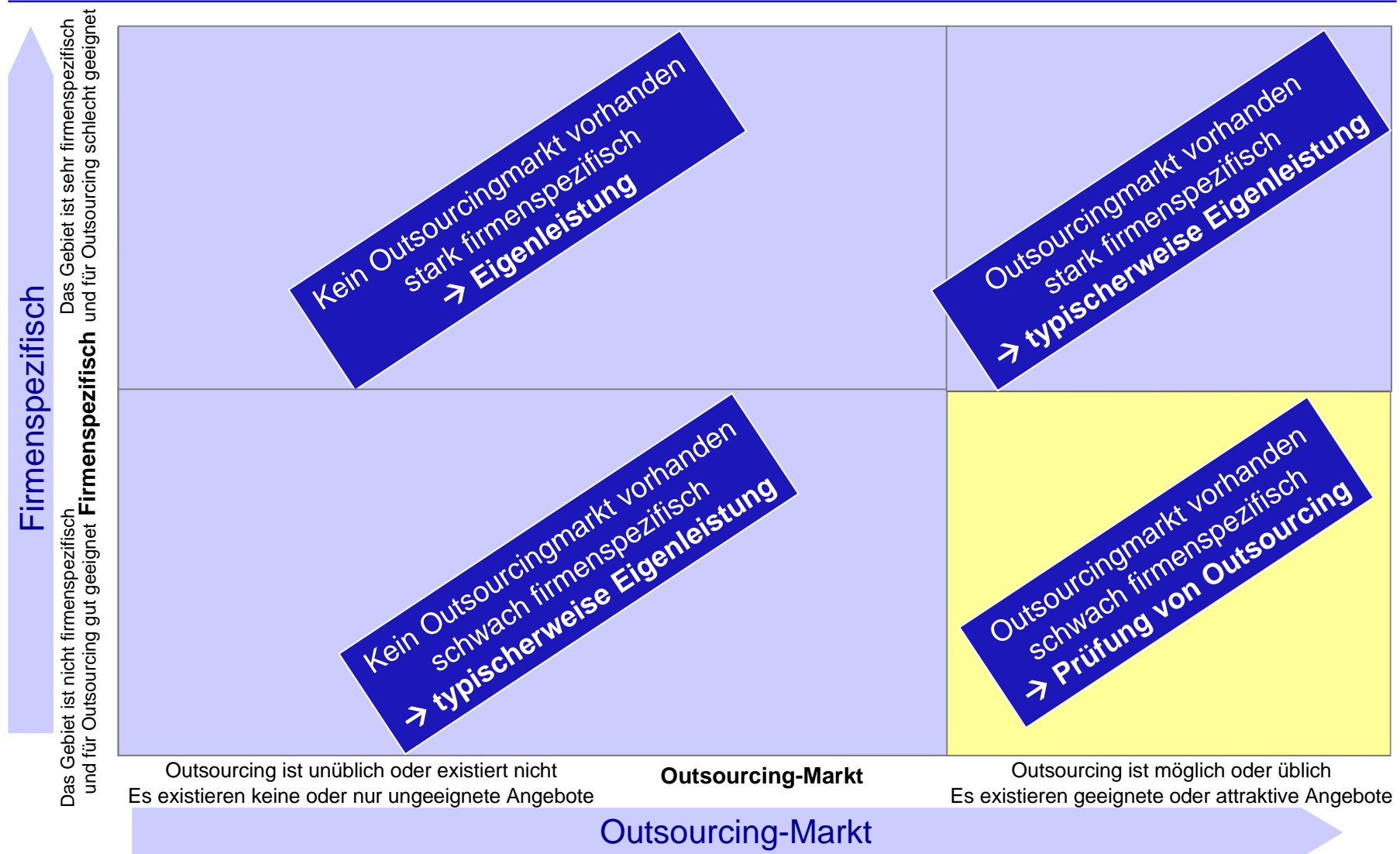
Erfolgsfaktoren

- Servicematrix
 - Strategisch / kundenspezifisch
 - Commodity / hohes Volumen
- Bekannte oder erarbeitete TCO
- Benchmarking mit Marktangeboten
- SWOT-Analyse der IT-Services

Bewertung der IT-Services



Handlungsoptionen



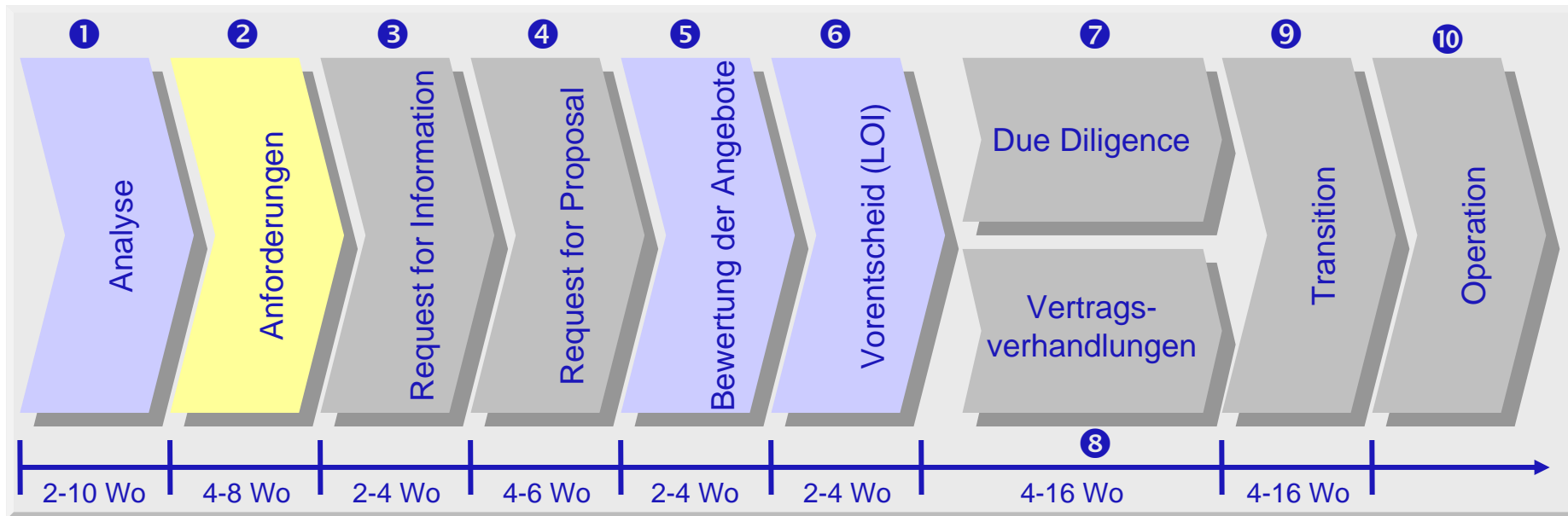
2. Anforderungen

RfP = Request for Proposal

RfI = Request for Information

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Definition der Services, Anforderungen, Service Levels usw.
- Dokumentation der Architektur, HW- und SW-Inventar, Informationen bezüglich zu übernehmendem Personal usw.

Resultat

- RfP (oder RfI je nachdem)

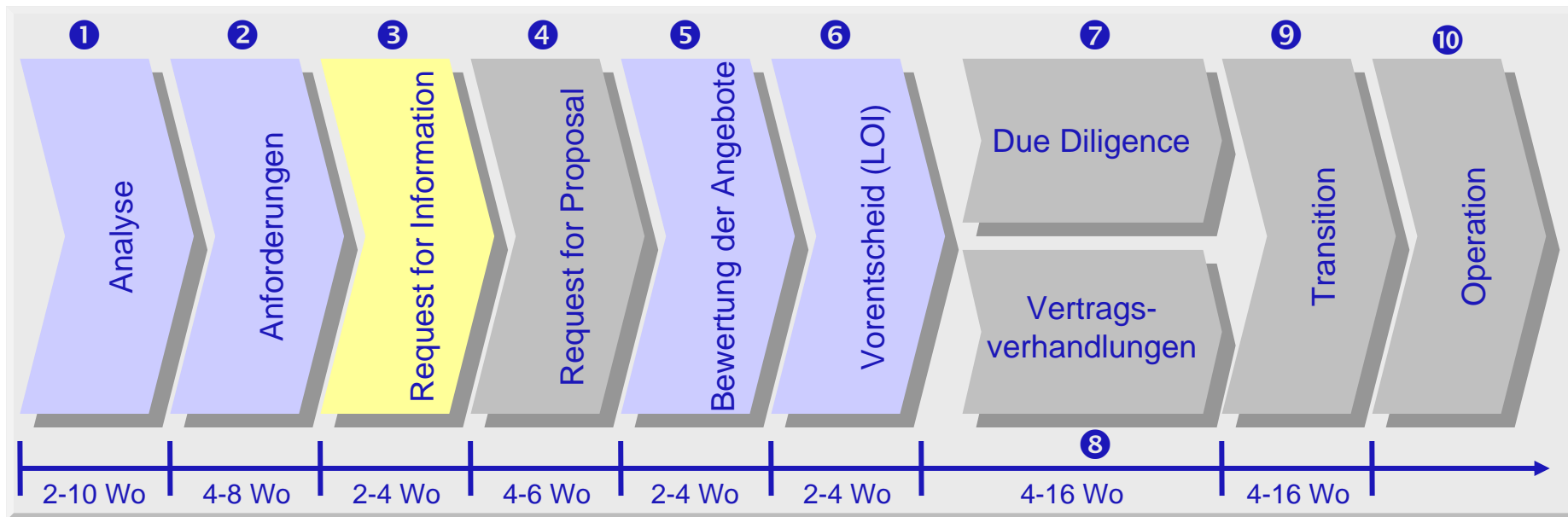
Erfolgsfaktoren

- Definition der Ziele und Bewertungskriterien des Outsourcings
- Genügend präziser RfP, der von den Providern beantwortet werden kann
- Aufforderung an die Provider für kreative Alternativlösungen (als Option)
- Abstimmung der Outsourcing-Pakete mit den anderen IT-Funktionen (RZ, EWP usw.)

3. Request for Information (RfI)

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Reduktion der möglichen Anbieter von ca. 6 - 12 auf ungefähr 3 - 4.

Resultat

- Shortlist der qualifizierten Anbieter

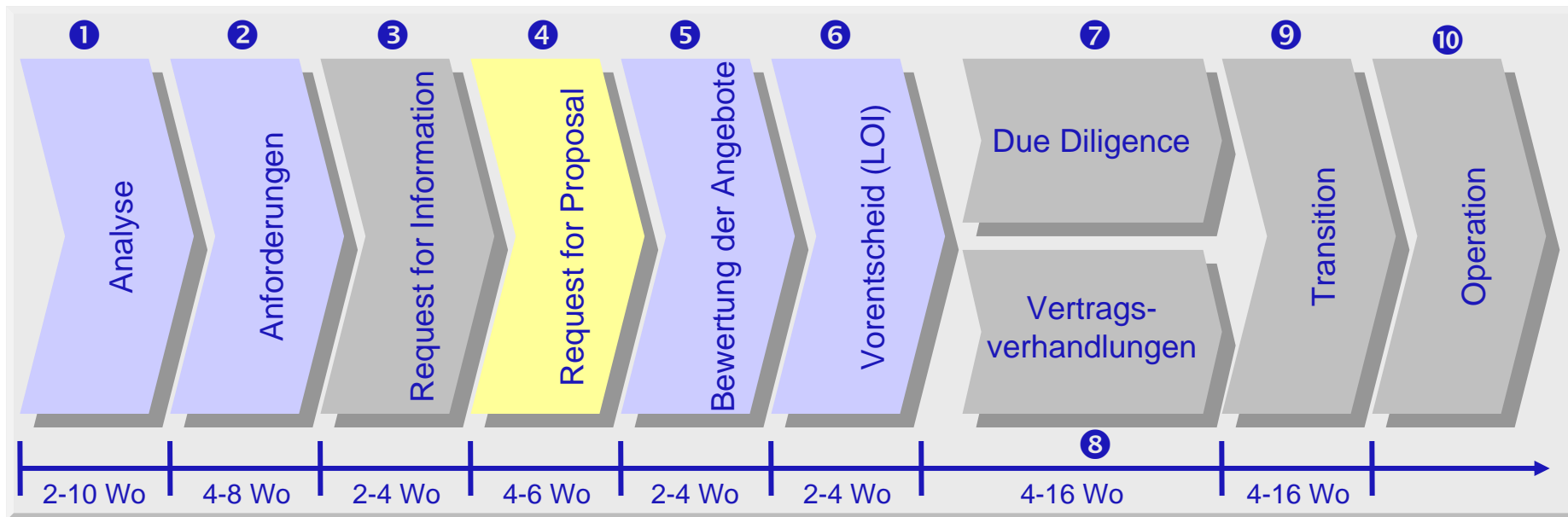
Erfolgsfaktoren

- Qualifikation der angeschriebenen Provider bezüglich
 - Firma (Kennzahlen, Strategie, Lokationen usw.)
 - Know-how, Erfahrungen, Ressourcen, geografische Präsenz usw.
 - Referenzen

4. Request for Proposal (RfP)

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Detaillierte Offerte pro Anbieter, so dass diese untereinander verglichen werden können
- Frage&Antwort-Runde
- Präsentation der Offerten

Resultat

- Verbindliche Offerte der Anbieter

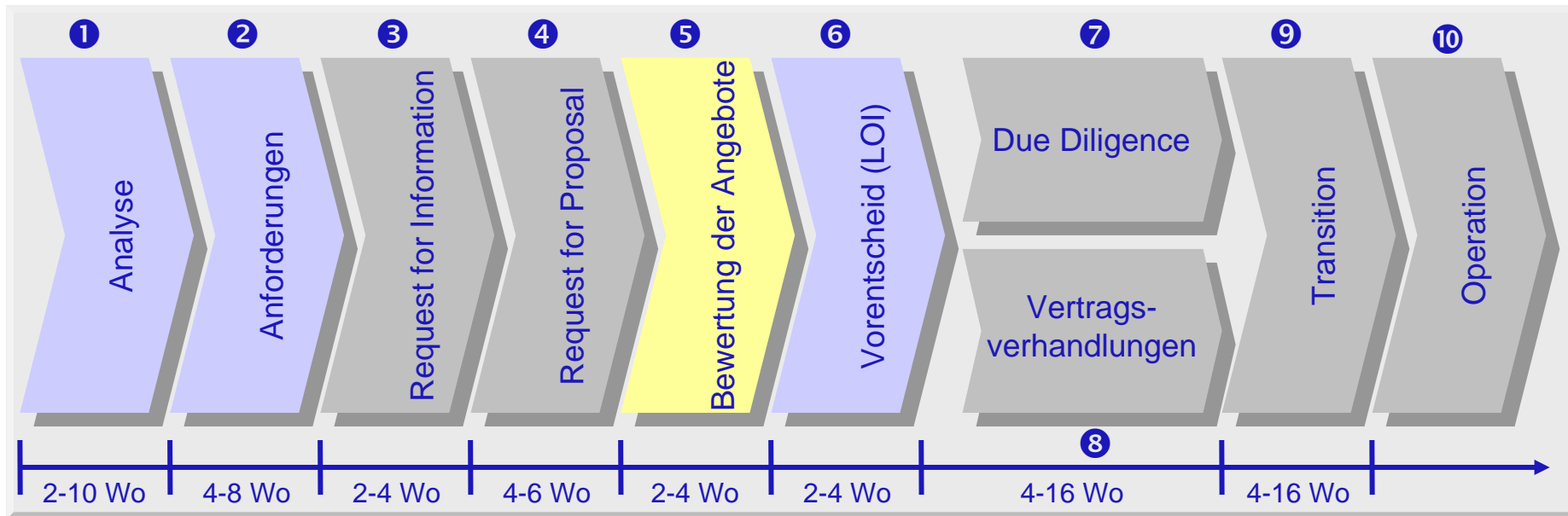
Erfolgsfaktoren

- Klar definierter Prozess
 - Terminplan
 - Fragen&Antworten
 - Vorgegebene Struktur der Angebote
 - Präsentation der Angebote
- Gleichbehandlung aller Provider
- Beurteilungskriterien mit Gewichtung der Entscheidungsfaktoren

5. Bewertung der Angebote

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Präsentation der Provider
- Beurteilung der Angebote anhand der vorher bestimmten Entscheidungskriterien und Gewichtungen
- Referenzbesuche

Resultat

- Reihenfolge der Angebote

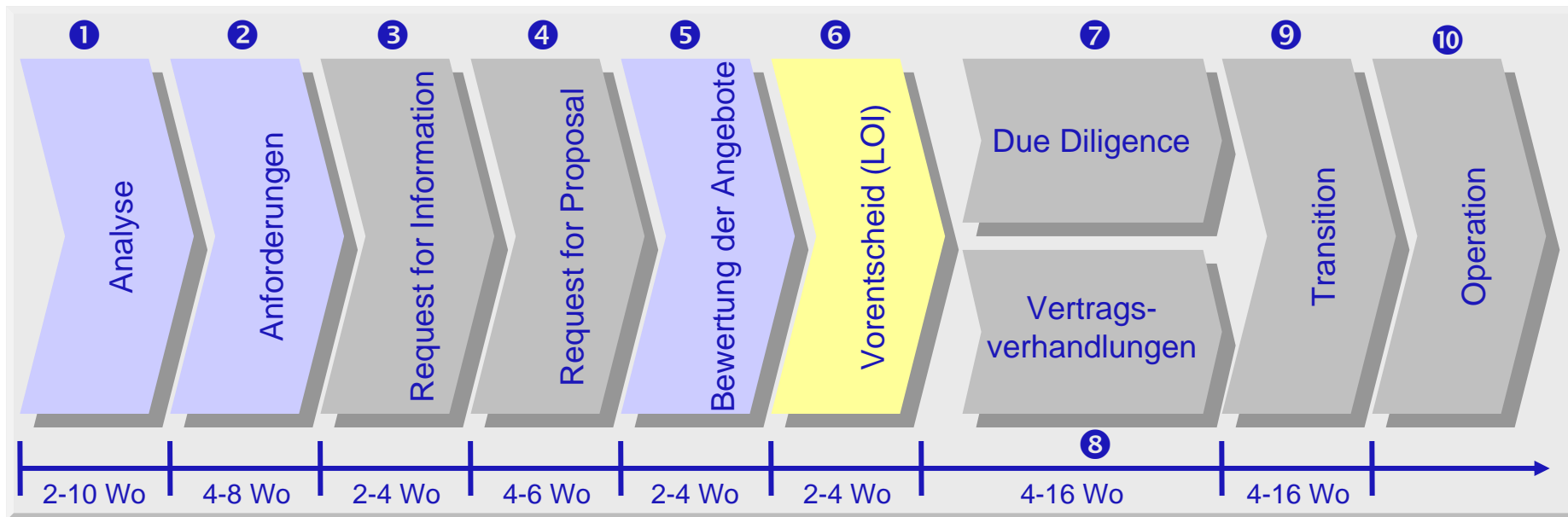
Erfolgsfaktoren

- Qualität der Angebote und Erfüllung der Anforderungen
- Preis
- Qualifikation der Provider bezüglich
 - Finanzielle Stabilität
 - Zusammenpassen der Unternehmenskulturen
- Resultate der Referenzbesuche

6. Vorentscheid (LOI)

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Review resp. Bestätigung der Anbieter-Reihenfolge durch Top-Management (GL)
- Entscheid, mit welchen 1-2 Anbietern die Due Diligence durchgeführt werden soll.

Resultat

- Letter of Intent mit ausgewählten/m Anbietern

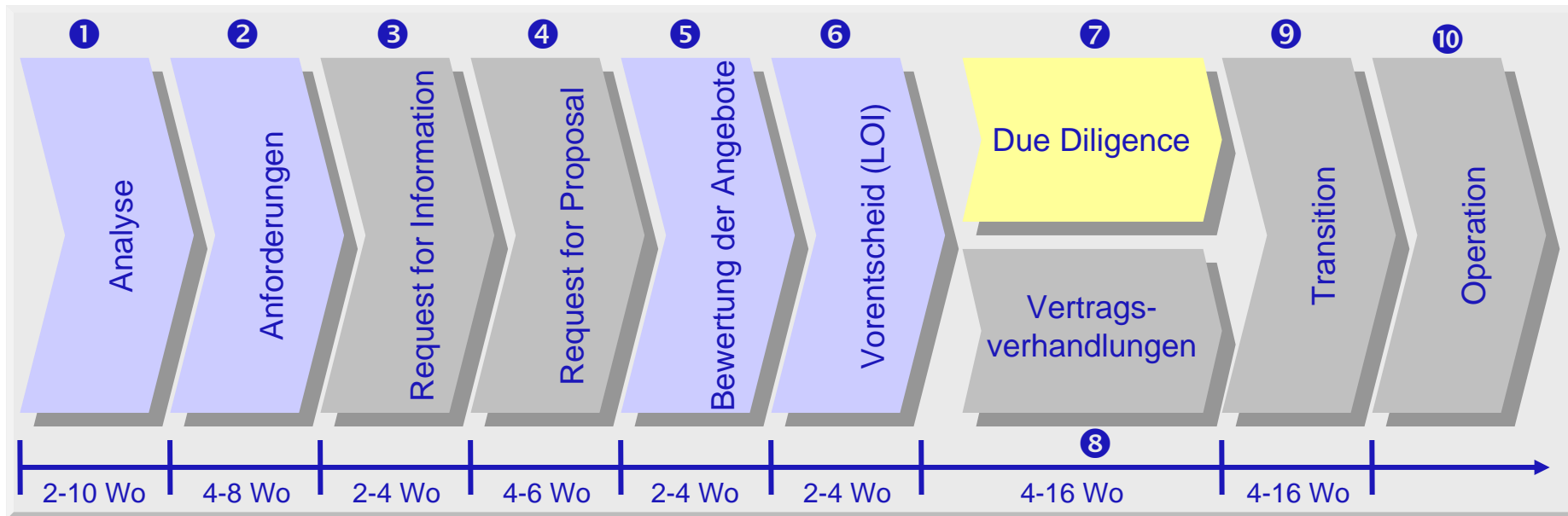
Erfolgsfaktoren

- Planung der internen Ressourcen für die Due Diligence (vor allem falls die Due Diligence mit zwei Anbietern durchgeführt werden soll)
- Absage an die übrigen Anbieter inkl. Angebot für De-Briefing

7. Due Diligence

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Verifikation der Annahmen und Inventare aus dem RfP
- Planung der Transition der Mitarbeitenden
- Persönliche Interviews mit den zu transferierenden Mitarbeitenden

Resultat

- Dokument mit Abweichungen zum RfP
- Mögliche Auswirkungen auf den Preis

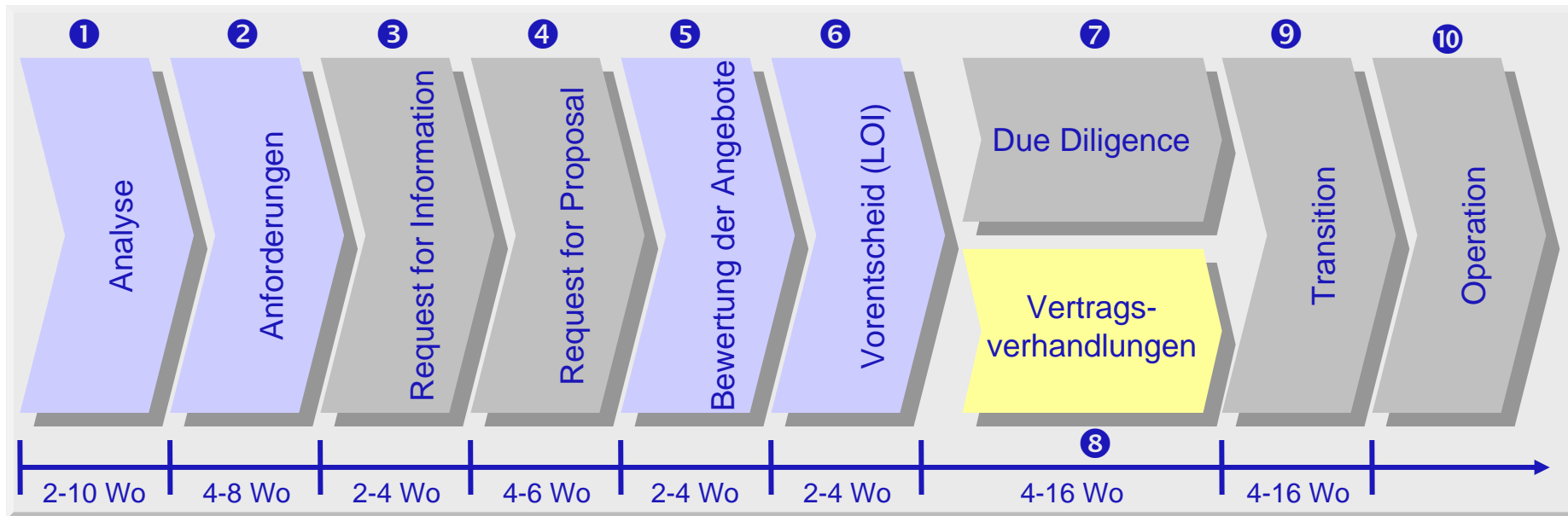
Erfolgsfaktoren

- Professionelle Führung und hohe Aufmerksamkeit bezüglich dem Transferprozess der Mitarbeitenden
- Modell für die Transformation der Mitarbeiter-Incentives von der heutigen Firma zum Outsourcer
- Sicherstellen, dass die IT-Mitarbeiter keinen Incentive-Verlust erleiden
- Neuer Arbeitsvertrag für jeden IT-Mitarbeiter

8. Vertrags- verhandlungen

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Ausarbeitung und Verhandlung des Outsourcing-Vertrages

Resultat

- Unterschriebener Outsourcing-Vertrag
 - Rahmenvertrag
 - Servicebeschreibungen (SLA) inkl. Mengen und Preisen
 - Transitionsvereinbarung (Personal, Inventar usw.)

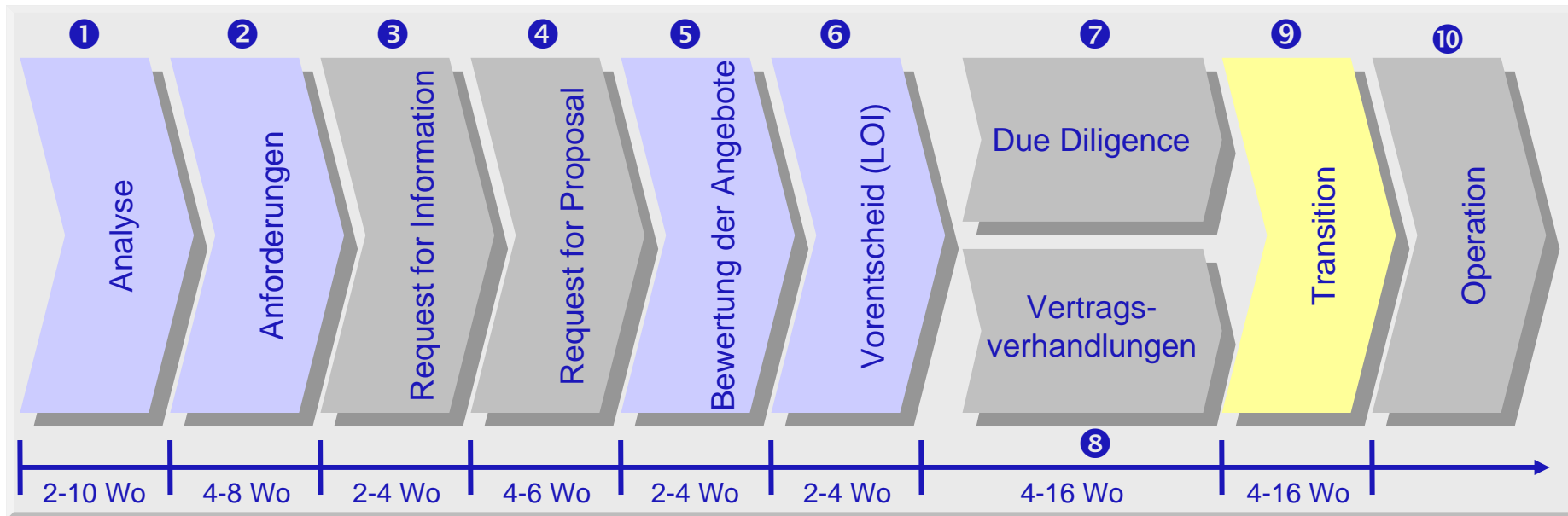
Erfolgsfaktoren

- Genaue Beschreibungen der
 - Servicebeschreibungen, Service Levels, Mengen usw.
 - Verantwortungen des Kunden und des Providers
- Juristische (interne oder externe) Unterstützung für den Rahmenvertrag
- Datum für die Übernahme des Betriebes

9. Transition

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Present Mode of Operation (PMO) beim Start des Vertrages
- Transitionsprojekt zur Übernahme und Integration der Kundenumgebung in die Standard-Umgebung und -Prozesse des Providers

Resultat

- Future Mode of Operation (FMO) mit Kostenreduktion durch Standardisierung und Skaleneffekte

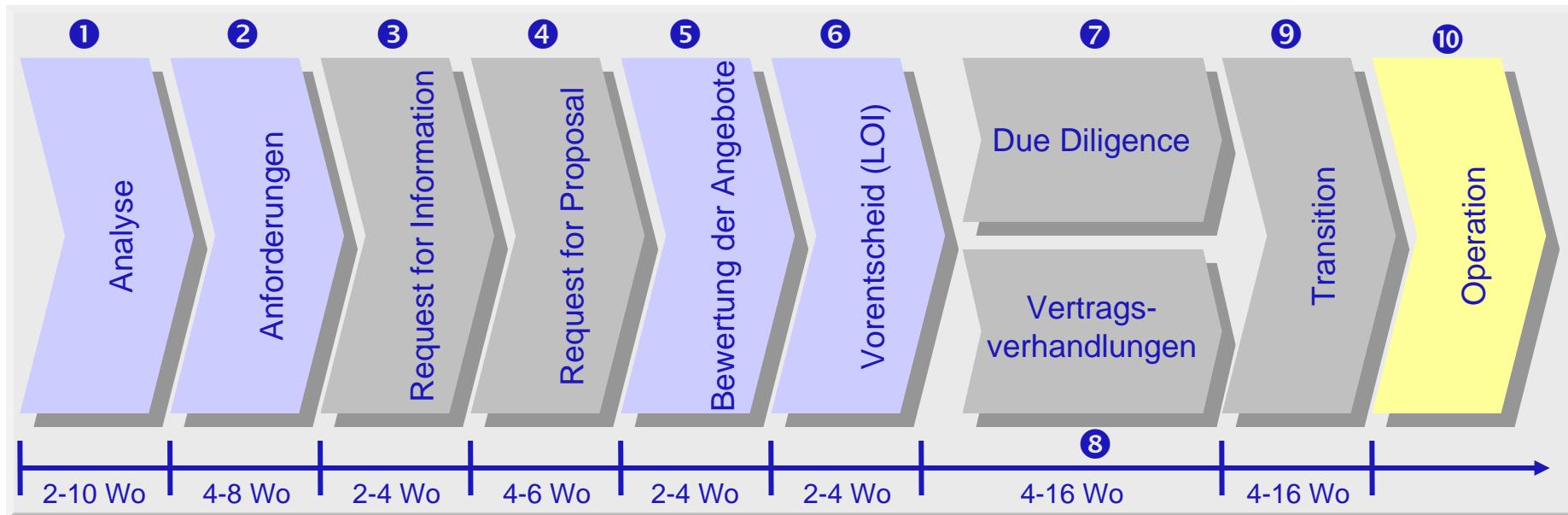
Erfolgsfaktoren

- Hohe Sensibilität während der Transitionsphase
 - Stabilität und Verfügbarkeit der Systeme
 - Die Service Levels sind in dieser Phase in der Regel noch nicht garantiert (best effort)
 - Dauer: Einige Monate
- Hohe Erfahrung und Professionalität des Providers

10. Operation

Initiative beim Kunden, in der Regel mit externer Beratung

Initiative beim Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden



Prozess

- Stabilisierung der Future Mode Operation (FMO) mit den Standards, Prozessen und Systemen des Providers
- Standard Reporting der Service Qualität, Verfügbarkeit und Einhalten der SLA
- Reporting von Verletzungen der SLA

Resultat

- Stabiler Betrieb (FMO)

© by axeba, Februar 2010, Slide 16

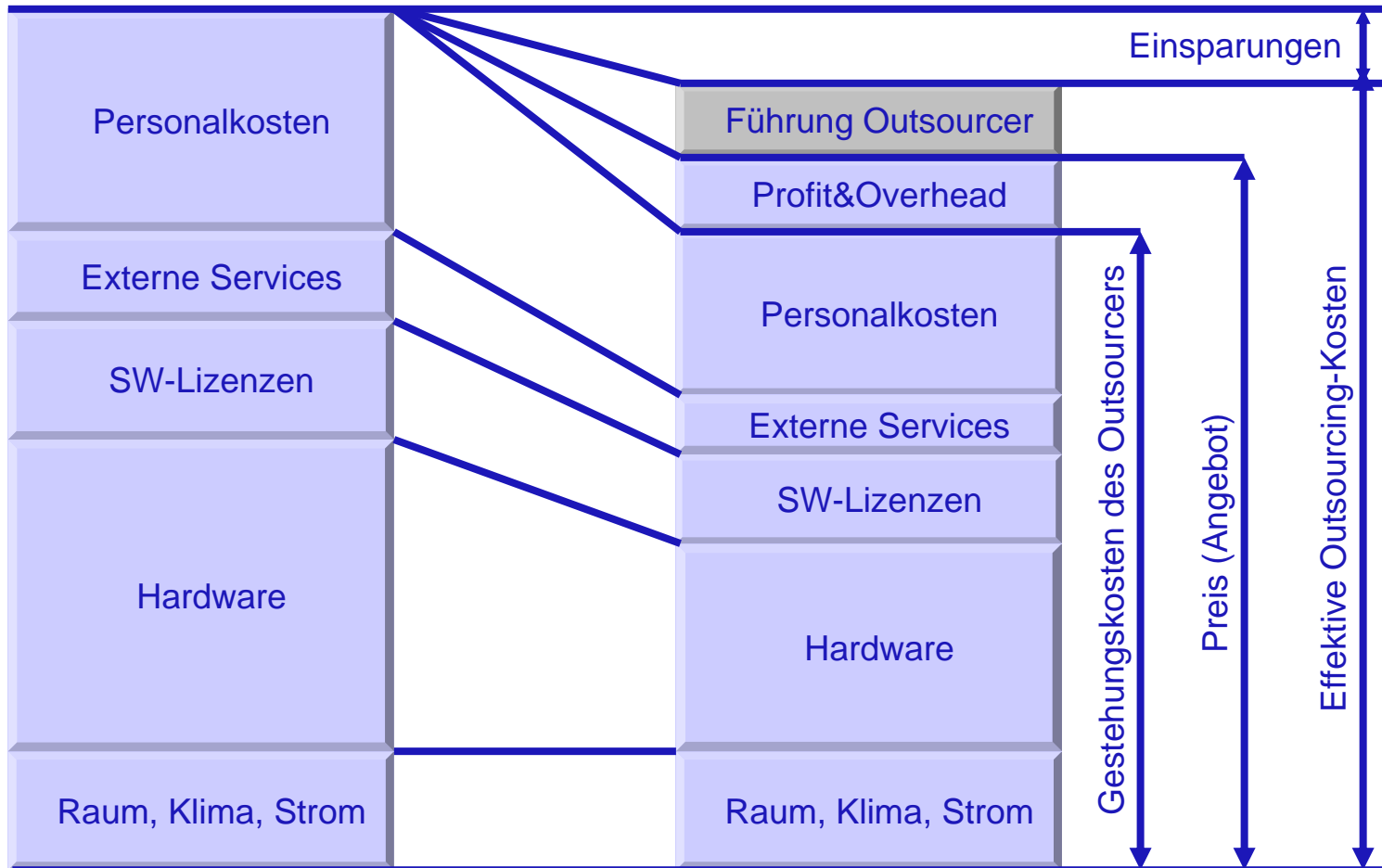
Erfolgsfaktoren

- Führung des Outsourcing-Verhältnisses durch den Outsourcing-Verantwortlichen des Kunden sowie durch den Service/Account Manager des Providers
- Implementation eines Change Management Prozesses für die Bewilligung von Änderungen und Erweiterungen durch den Outsourcing-Verantwortlichen

Kostenvergleich

Ohne Outsourcing

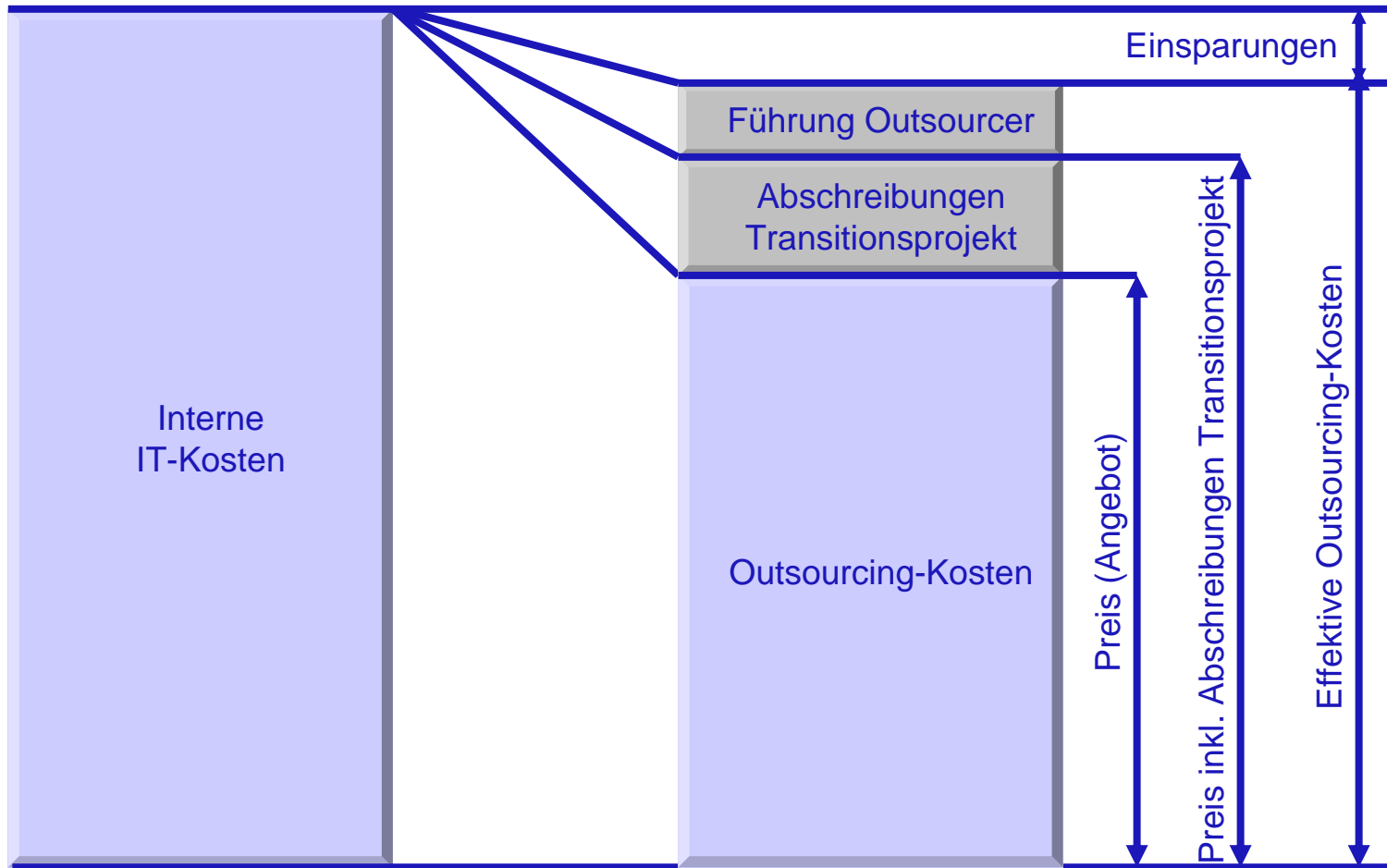
Mit Outsourcing



Transitionskosten

Ohne Outsourcing

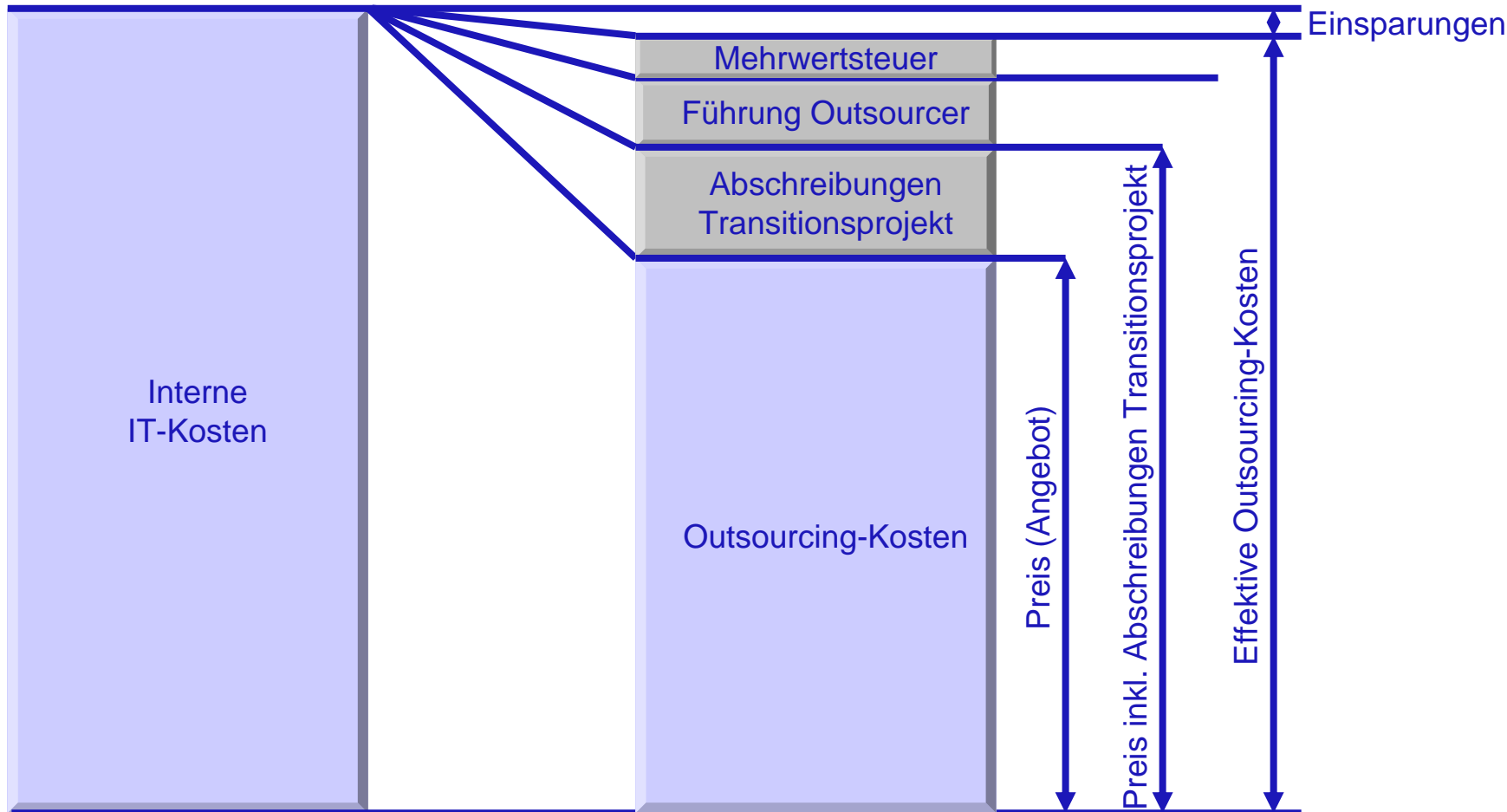
Mit Outsourcing



Mehrwertsteuer (falls kein Vorsteuerabzug möglich)

Ohne Outsourcing

Mit Outsourcing



axe ba
Professional IT Consulting