

IT-Outsourcing im KMU:

# Effizienzsteigerung oder Augenwischerei?

Gerade in wirtschaftlich unstabilen Zeiten erleben vermeintlich ausgeklügelte Rezepte und Versprechungen zu Themen wie Effizienzsteigerung, Kosteneinsparungen oder Optimierung von Kontrollmechanismen eine Hochblüte. Nur zu oft ist zu beobachten, dass dabei auch bewährte Konzepte und Ansätze auf eher emotionale Art und Weise in Zweifel gezogen werden, statt ihre Vorteile in den Vordergrund zu stellen. Zeit also, dem IT-Outsourcing im KMU eine Lanze zu brechen und mit neuen und alten Vorurteilen aufzuräumen.

## Schafft das IT-Outsourcing beim KMU kontraproduktive Abhängigkeiten?

Dass sich ein KMU im Zuge des IT-Outsourcings in eine gewisse Abhängigkeit von seinem Partner begibt, lässt sich nicht bestreiten. Diese Abhängigkeit bewegt sich jedoch im Rahmen jeder anderen Partnerschaft mit Zulieferern, Dienstleistern oder anderen Marktpartnern des Unternehmens.

Mit dieser kaum spürbaren, darüber hinaus vertraglich bis ins letzte Detail regelbaren «Abhängigkeit» sind jedoch Vorteile verbunden, die kaum überschätzt werden können. In einer gut funktionierenden Outsourcing-Partnerschaft eröffnet sich dem KMU beispielsweise der Zugang zu neuen Kompetenzen und Technologien, welcher sonst nur mit überproportionalem Zeit- und Personalaufwand geschafft werden könnte.

Dazu Philipp Holenstein, Leiter Administration bei der Arosa Bergbahnen AG: «Wir profitieren auch vom Fachwissen der iSource-Spezialisten und befinden uns so immer auf der Höhe der Technik. Ausserdem werden wir immer wieder über für uns möglicherweise relevante Technologietrends informiert.»

Darüber hinaus erwirbt sich ein KMU mit dem Outsourcing ein Höchstmass an Sicherheit in sämtlichen Belangen, welches sich in diesem Umfang kaum zu vernünftigen Bedingungen im eigenen Haus garantieren liesse. Erwähnt seien in diesem Zusammenhang zum Beispiel die Redundanz der zur Verfügung gestellten Systemkapazitäten oder

die damit verbundene Datensicherheit und Systemverfügbarkeit. Im Weiteren bringt beispielsweise auch das Lizenzen-Management durch den Outsourcing-Partner deutlich mehr Entlastung als Abhängigkeit.

## Reduziert das IT-Outsourcing wichtiges internes Know-how im KMU?

Selbstverständlich wird mit dem Outsourcing auch Know-how aus dem Unternehmen ausgelagert. Ebenso klar ist jedoch gleichzeitig, dass wichtiges Know-how im KMU vorhanden bleiben oder dort sogar neu aufgebaut werden muss. Vernünftige Outsourcing-Konzepte sehen z.B. vor, dass der 1st Level Support im Sinne der Flexibilität und der kürzestmöglichen Reaktionszeit stets im Unternehmen selbst erbracht werden soll. Dass sich KMU dabei auf das Wissen und die Erfahrung des aussenstehenden Partners verlassen kann, führt letztendlich sogar zu qualitativ gesteigerten internen Kenntnissen und Kompetenzen.

Dass ein Outsourcing-Partner darüber hinaus massgeschneiderte Service Levels bieten kann, die intern nur mit grossem Aufwand bereitgestellt werden könnten, sei hier nur am Rande erwähnt. Anders formuliert heisst dies: IT-Outsourcing schafft Kapazitäten für die Förderung der Kernkompetenzen im KMU. «Wir haben eine relativ komplexe Struktur und es braucht eine Menge Spezialwissen, um diese in der IT umzusetzen, aufzubauen, zu betreiben und vor allem auch zu schützen», erklärt Peter Kyburz, Generalsekretär des KV Schweiz, dazu. «Den Aufwand für die Sicher-

heitsstandards unseres Partners iSource, die doppelte Datenhaltung in zwei Rechenzentren oder die garantierte Verfügbarkeit kann man als KMU kaum zu vertretbaren Kosten erreichen.»

## Vernichtet das IT-Outsourcing KMU-Arbeitsplätze?

Oft gehört, aber kaum bewiesen ist die Behauptung, dass durch das IT-Outsourcing im KMU Arbeitsplätze wegrationalisiert würden. Dazu klar festzuhalten ist, dass dies niemals ein primäres Ziel des Outsourcings sein kann oder darf. Vielmehr führt die Auslagerung der IT zu einer internen Verlagerung der vorhandenen Ressourcen auf unternehmensspezifische und erfolgsrelevante Tätigkeitsfelder. Sicher aber können mit dem Outsourcing jene nur zeitweise und bei absoluten Peaks erforderlichen Überkapazitäten reduziert – oder eben ausgelagert – werden. «Ich musste morgens um viertel nach sechs den Cheftechniker von iSource anrufen. Ich wusste, dass er um diese Zeit schon anwesend ist. Er hat dann nicht nur das Telefon entgegengenommen, sondern auch das Problem gleich

### Zu den Personen:

**Philipp Holenstein**, Leiter Administration, Arosa Bergbahnen AG, Projektverantwortlicher bei der Zusammenarbeit mit der iSource AG

**Peter Kyburz**, Generalsekretär KV Schweiz, Projektverantwortlicher bei der Zusammenarbeit mit der iSource AG

**Markus Wagner**, CFO Aluwag AG, Projektverantwortlicher bei der Zusammenarbeit mit der iSource AG



gelöst», schildert Markus Wagner, Finanzchef der Aluwag AG, seine diesbezüglichen positiven Erfahrungen.

**Schränkt das IT-Outsourcing die Entscheidungskompetenzen des KMU ein?**

Basis für eine effiziente, erfolgsorientierte Unternehmensführung ist das Delegieren an fachlich ausgewiesene Mitarbeitende oder Partner. Die Kunst dabei besteht darin, einerseits den Umfang der delegierten unternehmerischen Aufgaben und Entscheidungen genau zu definieren und andererseits unverrückbare Kontrollmechanismen vorzusehen. Genauso verhält es sich beim IT-Outsourcing: Mit massgeschneiderten, kundenspezifischen Lösungen und klar geregelten Kompetenzen wird die Unternehmensführung durch die Auslagerung entlastet, es wird freie Kapazität für die Kernkompetenzen geschaffen und damit insgesamt die Effizienz im Unternehmen gesteigert. Die Kontrollfunktionen und die letztendliche Entscheidungskompetenz bleiben aber in jedem Fall beim beauftragenden KMU.

«Wir wollten uns auf unsere Kernkompetenzen konzentrieren und das ist klar nicht der Aufbau und der Betrieb einer IT-Infrastruktur», ergänzt Markus Wagner. «IT ist für uns wie ein Gebrauchsgegenstand: Sie muss funktionieren. Und wenn sie das nicht tut, dann haben wir ein Problem.»

**Mündet das IT-Outsourcing für ein KMU in einem finanziellen Nullsummenspiel?** Nicht zuletzt sind auch die finanziellen As-

pekte des IT-Outsourcings ein oft heiss diskutiertes Thema. Lassen sich nun echte Kosteneinsparungen erzielen oder kommt die Auslagerung der IT eher einem finanziellen Fass ohne Boden gleich? Tatsache ist und bleibt, dass das Outsourcing nicht zu übersehende Vorteile für die Unternehmensfinanzen bietet: So sind beispielsweise nur die effektiv erbrachten Leistungen zu bezahlen – und zwar nach klar kalkulierten Vorgaben. Gleichzeitig wird aufgrund des wegfallenden Investitionsvolumens die Kapitalbindung massiv reduziert, sodass die TCO's (Total Cost of Ownership) deutlich optimiert werden können. Dass gekonntes Outsourcing somit in vielen Fällen nicht nur zu einer Effizienzsteigerung, sondern sogar zu klaren Kostenoptimierungen und -einsparungen führt, liegt auf der Hand.

«Outsourcing bedeutet für uns Risikominimierung und kalkulierbare Kosten», führt Philipp Holenstein dazu aus und unterstützt damit diese Aussage klar.

**Bleibt mit dem IT-Outsourcing die Kosten-Transparenz für das KMU auf der Strecke?**

Verschiedentlich wird befürchtet, dass beim IT-Outsourcing aufgrund nicht vorhersehbarer oder in der Kalkulation nicht berücksichtigter Faktoren die Kostentransparenz verloren gehe. Der Alltag zeigt jedoch ein ganz anderes Bild, das Gegenteil ist der Fall: Aufgrund der gemeinsam erarbeiteten IT-Strategien und der daraus abgeleiteten, klar geregelten Zusammenarbeit wird der gesamte Bereich IT zuverlässiger kalkulierbar und die finanziellen Risiken in diesem absolut geschäftskritischen Bereich werden minimiert. Peter Kyburz's Erfahrungen in der Praxis: «Dank der mit iSource erarbeiteten Strategie kann heute unter anderem für jeden User ein persönliches Nutzungsprofil erstellt werden. Dazu gehört beispielsweise auch die Zuordnung der Anwendungen, welche er für seine Arbeit benötigt. So werden die Lizenzkosten nach Nutzung abgerechnet, wir bezahlen nur, was die Benutzer auch wirklich gebrauchen».

**Gegenseitiges Vertrauen als Basis für erfolgreiches IT-Outsourcing**

Abschliessend zu erwähnen bleibt, dass sich der eigentliche «Glaubenskrieg» zwischen

Befürwortern und Gegnern des IT-Outsourcings wohl niemals ganz ausräumen lassen wird. Umso wichtiger ist es deshalb für ein Unternehmen, welches sich näher mit der Thematik befassen möchte, den sicheren, seriösen und erfahrenen Outsourcing-Partner zu wählen. Dieser sollte eine Portion Leidenschaft aufbringen und die Geschäftsprozesse des Kunden einigermaßen verstehen. Dass bei dieser Wahl, nebst allen rationalen Evaluationsfaktoren, auch das persönliche Vertrauensverhältnis letztendlich eine gewichtige Rolle spielt, bringt eine durchaus sympathische, sehr menschliche Komponente in das manchmal so abstrakt anmutende und heiss diskutierte Thema IT-Outsourcing. «Mit einem professionellen Partner schläft man einfach besser», konstatiert Philipp Holenstein dazu nüchtern.



**Autor:** Rainer Egli ist Vorsitzender der GL und VR-Vizepräsident der iSource AG.

**Veranstaltungshinweis**

iSource und cablecom business präsentieren **Erfahrungsberichte im KMU-IT-Outsourcing. Die kostenlose Veranstaltung findet am 24.9.2009 um 17:00 Uhr im Restaurant Acqua in Zürich statt – wir freuen uns über Ihre Anmeldung an [an event@isource.ch](mailto:an event@isource.ch)**

**Kontakt**

iSource hat sich auf das Infrastruktur-Outsourcing mit Schwerpunkt KMU spezialisiert und bietet für diesen Kundenkreis ein komplettes Dienstleistungsportfolio. Dies umfasst Beratung, Engineering und Projektleitung bis hin zum Betrieb mit Service-Desk, Systemüberwachung und -wartung, Storage, Backup, Archivierung und Mobile Computing. iSource betreibt ein EBK-zertifiziertes Rechenzentrum und stellt in Verbindung mit einem Backup-Rechenzentrum eine hochverfügbare Infrastruktur auf dem aktuellen Stand der Technik zur Verfügung, von der heute 50 Kunden profitieren.

**iSource AG**  
 Sägereistrasse 24, 8152 Glattpburgg  
 T: +41 44 809 97 00, F: +41 44 809 97 01  
[info@isource.ch](mailto:info@isource.ch), [www.isource.ch](http://www.isource.ch)

