



Checkliste Outsourcing – Risiken und Lösungsansätze.

ICT-Outsourcing kann Ihr Unternehmen spürbar entlasten. Doch es stellt sich die Frage, ob man die eigene ICT-Kompetenz wirklich auslagern darf. Wir zeigen Ihnen mögliche Risiken auf, die zu beachten sind. V.a. aber können wir Ihnen Lösungen bieten, die sich bei den Outsourcing-Kunden von Swisscom täglich bewähren.

<i>Ihre Bedenken</i>	<i>Unsere Lösungsansätze</i>
<i>„Wenn wir die ICT auslagern, verlieren wir unser wertvolles ICT Know-how.“</i>	Know-how-Sicherung: <ul style="list-style-type: none">> Festlegung einer bestimmten Anzahl von ausgewählten Know-how-Trägern / Key Players in Ihrem Unternehmen.> Vereinbarung, dass diese dezidiert im Outsourcing-Projekt erhalten bleiben.> Definition der Leistungen, die von diesen Mitarbeitern zu erbringen sind (z. B. Architekturaufgaben).> Festlegung eines Prozesses für den Fall eines Personalwechsels bei diesen Mitarbeitern.
<i>„Nach einem Outsourcing stirbt bei uns die Innovation.“</i>	Sichern der Innovation: <ul style="list-style-type: none">> Festlegung von innovativen Aktivitäten im Unternehmen (z. B. Whitepapers, Betreiben eines Testlabors usw.).> Regelmässige Reviews der Resultate sowie Entscheide, was weiterverfolgt wird.> Äufnung eines Innovationsfonds.> Nach erfolgreichem Trial > Weiterentwicklung aus dem Business Case.

<p><i>„Wenn wir mit dem Service unseres Outsourcing-Dienstleisters unzufrieden sind, sind wir aufgeschmissen. Wir können nicht einfach zu einem andern Anbieter wechseln.“</i></p>	<p>Eine vertraglich gesicherte Vereinbarung der SLA's (Service Level Agreements) deckt die Kundenbedürfnisse vollumfänglich ab und dient als Basis für eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Unzufriedenheit mit dem Service lässt sich sofort adressieren. Dafür wird ein Service-Improvement-Programm festgelegt mittels:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Definition der Improvement Areas. > Festlegung der zu erreichenden Werte (gegenseitig) > Vereinbarung über das Messvorgehen. > Vereinbarung über Massnahmen bei Nicht-Erreichung der Zielwerte sowie > falls notwendig: Anpassung der SLA Vereinbarung.
<p><i>„Bei einem Outsourcing riskieren wir, in die Preisfalle zu tappen. Wer garantiert, dass unser Dienstleister uns von sinkenden Marktpreisen profitieren lässt?“</i></p>	<p>Marktpreisanpassung mit einer Benchmark-Klausel:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Festlegung einer Klausel im Outsourcing-Vertrag, die es Ihnen explizit erlaubt, die Leistungen auf dem Markt zu vergleichen. > Definition des Verfahrens. > Vereinbarung über die aus den Verfahrensergebnissen abzuleitenden Massnahmen. <p>Festlegung Ihrer Position bezüglich des Deckungsbeitrags im Vergleich zu einer Anzahl anderer Kunden.</p>