

Effizientes Outsourcing von IT Services: Top Tipps von econet

- Steigende Nachfrage bei Dienstleistern im IT-Service-Management
- Provisioning-Experte econet gibt Ratschläge zum sicheren und komfortablen IT-Service-Management

München – 13. Februar 2008. Outsourcing stößt nach wie vor auf großes Interesse: In einer aktuellen Studie kommen die Analysten von Forrester Research zu dem Ergebnis, dass im zweiten Quartal 2007 Outsourcing-Verträge für mehr als 5,4 Milliarden Euro abgeschlossen wurden¹. Dass sich Outsourcing vor allem auch im IT-Service-Management lohnt, ist unumstritten. Wie sich im Gewirr der vielen Anbieter der perfekte Dienstleister für die Auslagerung von IT-Services finden lässt, dazu hat der Provisioning-Experte econet jetzt einige Tipps zusammengestellt. Wichtige Grundlage ist hier zunächst die sorgsame Prüfung der Service-Orientierung und des Industrialisierungsgrades bei der Service-Erbringung seitens des Anbieters. Trotz Standardisierung garantiert dies den Kunden eine größere Flexibilität bei wettbewerbsfähigen Preisen. Weiterer Vorteil: Die Sicherheit wird deutlich gesteigert, weil beispielsweise Zugriffsrechte zuverlässig verwaltet und alle Aktionen für die Erfüllung gesetzlicher Vorgaben wie Basel II oder die digitale Betriebsführung (GDPdU) revisionssicher dokumentiert werden.

„Qualitativ hochwertige Prozesse und die damit verbundene Transparenz sind die Schlüsselkriterien, auf die bei der Auswahl eines Dienstleisters geachtet werden sollte“, rät Max Peter, Vorstand und CEO der econet AG. Das Münchener Unternehmen ist Experte für die software-basierte Verwaltung von IT-Diensten und kennt die Arbeitsweise der IT-Dienstleister genau: „Fragen Sie nach, ob der gewählte Anbieter Prozesse automatisiert, ob sie ITIL-konform und idealerweise nach ISO 20000 zertifiziert sind. Hat er Systeme installiert, um die Kundenansprüche an Transparenz zu erfüllen, bietet er

¹ Die Studie „EMEA IT Outsourcing Deals: Q2 2007“ ist erhältlich unter: <http://www.forrester.com/Research/Document/0,7211,42887,00.html>.

beispielsweise Reports zur Serviceerbringung und Einhaltung der Service Level Agreements? Nur so weiß man jederzeit genau darüber Bescheid, was tatsächlich geleistet wird, und ob das Resultat den Qualitätsansprüchen genügt.”

Die richtigen Fragen stellen

Um einen kompetenten Dienstleister für IT-Service-Management zu finden, rät econet zu den folgenden Basis-Fragen:

1. Werden IT-Dienste industrialisiert angegangen?

Setzt der Dienstleister Lösungen ein, mit denen Kunden über eine gemeinsame Plattform bedient werden? Nur so lassen sich für ihn die Kosten für Erstellung und Vertrieb von Leistungen nachhaltig senken und an den Kunden weitergeben.

Sind beispielsweise alle Vorgänge, die Anwenderzugänge zu Systemen – vom Betriebssystem über Anwendungen bis hin zu den geschützten Daten – einrichten, ändern und entziehen, standardisiert und automatisiert? Diese Art der Industrialisierung von Routine-Aufgaben gibt dem Dienstleister mehr Zeit für wichtigere Aufgaben wie die kundenspezifische Individualisierung der Standardservices. Erstklassige Anbieter unterhalten ausgereifte Systeme, die für jeden Mitarbeiter eines Kunden ein spezifisches Profil anlegen, das diesem automatisch die notwendigen Berechtigungen in den verschiedenen Zielsystemen einrichtet. Initiiert wird die Einrichtung nicht zwangsläufig durch den Outsourcing-Dienstleister, sondern beispielsweise direkt von einem Team-Verantwortlichen aus der Fachabteilung des eigenen Unternehmens. Denn hier sind mit einer entsprechenden Plattform keine anspruchsvollen IT-Management-Kenntnisse erforderlich. Beispiel Einrichten eines neuen E-Mail-Accounts für eine Funktions-Mailbox: Nur wenige Angaben werden hierbei über eine standardisierte grafische Oberfläche abgefragt. Der Automatismus zur Umsetzung der Anfrage in den Zielsystemen für das Einrichten der neuen Funktions-Mailbox, das Anlegen der Berechtigungsstruktur und die Zuteilung der E-Mail-Adresse werden also im Unternehmen selbst angestoßen. Sie wird aus den wenigen eingegebenen Daten und einem für diesen Kunden hinterlegten Regelsatz „berechnet“.

2. Werden IT-Dienste regel- und rollenbasiert aufgesetzt?

Werden IT-Dienste regelbasiert erbracht, hat der Dienstleister das stärkste Instrument in der Hand, um Standardservices schnell und ohne großen Aufwand an individuelle Kunden- und Marktbedürfnisse anzupassen.

Sinnvoll ist es auch, wenn der Anbieter nicht Einzelberechtigungen für Dienste vergibt, sondern auf der Basis von Rollen arbeitet, die den beim Kunden verwalteten Mitarbeitern zugeordnet sind. Sie definieren beispielsweise, wer welche Anwendungen wie nutzen darf und auf welche Dateien zugegriffen werden kann. Unternehmen sparen Zeit und Geld, wenn die zugrunde liegende Software-Plattform des Outsourcing-Partners gleichzeitig veranlassen kann, dass neue Berechtigungen auf den Zielsystemen regelbasiert automatisch eingerichtet werden. Jede weitere Änderung bis zum Entzug der Rechte wird auf demselben Weg automatisch vorgenommen – etwa beim Ausscheiden eines Mitarbeiters aus dem Betrieb.

3. Werden alle Vorgänge revisionssicher dokumentiert?

Die konsequente Automatisierung von Prozessen beim Outsourcing-Unternehmen bringt für den Auftraggeber weitere Vorteile: Alle Aktionen sollten revisionssicher in einer Datenbank dokumentiert sein und in detaillierten Berichten zusammengestellt werden können. So lässt sich zum Beispiel immer nachvollziehen, wer wann welche Zugriffsberechtigungen auf sensible Daten vergeben hat. Diese Art der Nachvollziehbarkeit ist für viele Unternehmen in Zeiten wachsender Compliance-Anforderungen längst gesetzlich vorgeschrieben.

(698 Wörter / 5.520 Zeichen)

Über econet

Die Münchner econet AG ist ein führender Anbieter von prozess-orientierter Unternehmens-Software in den Bereichen Identity und Access Management (IAM) mit den Kernkompetenzen in Provisioning und Autorisierung, Audit und Billing. econet wurde 1994 gegründet und steht Unternehmen und Behörden bei der Bereitstellung, dem Betrieb, der Verwaltung sowie bei der Verrechnung ihrer IT-Dienste zur Seite und unterstützt sie bei der Optimierung ihrer IT-Geschäftsprozesse.

Die econet AG bietet einen methodischen Ansatz zum schrittweisen Aufbau geeigneter Maßnahmen

- um wachsenden Compliance-Anforderungen schnell und mit vertretbarem Aufwand nachzukommen
- um mit der Automatisierung von Prozessen einen sicheren und effizienten IT-Betrieb zu gewährleisten
- um den Bezug von IT-Diensten wie Anwendungen, E-Mail oder Dateiablagen so einfach und transparent zu gestalten, wie das Bestellen eines Buchs im Online-Shop

Die econet-Lösung cMatrix vereint ITIL Best Practices mit den Vorteilen einer service-orientierten Architektur (SOA) als Infrastruktur. Sie basiert auf der Entwicklungsplattform .NET von Microsoft und wurde mehrfach mit Industriepreisen ausgezeichnet.

Kontakt econet AG

Martin Sauter

Tel.: 089/514 51-0

presse@econet.de

Kontakt LEWIS PR

Ruth Streder

Tel.: 089/173 019-21

ruths@lewispr.com