



10 Fehler, die Sie beim Outsourcing von IT-Services vermeiden sollten

Wer seine IT ganz oder teilweise auslagert, hat dafür meist mehrere Gründe: Die Ressourcen der eigenen IT-Abteilung sollen geschont, das System stabiler, die Servicequalität besser, Entwicklungszeiträume verkürzt und Projekte schneller umgesetzt werden. Weitere Aspekte sind ein zunehmendes Bedürfnis nach Sicherheit, Agilität und Flexibilität sowie Kosteneinsparungen. Allerdings werden die gesetzten Ziele in der Praxis häufig nicht erreicht. Wenn Sie erfolgreich outsourcen wollen, sollten Sie diese 10 Fehler unbedingt vermeiden:


1. Unklare Definition der Ziele

 Das Auslagern von IT ist komplex. Deshalb sollten Sie bereits im Vorfeld einige grundsätzliche Überlegungen anstellen. Oft fehlt es Unternehmen an Fachkräften oder Kosten sollen eingespart werden. Doch diese Motivation allein greift zu kurz. Schließlich binden Sie sich über mehrere Jahre an einen Dienstleister. Umso wichtiger ist es, zu Beginn des Prozesses zusammen mit dem Dienstleister klare und messbare Ziele zu definieren. Dabei sollte die Unternehmensstrategie ebenso berücksichtigt werden, wie die Anforderungen aus den Fachbereichen.


2. Fehler beim Leistungsumfang

 Auch bei der Definition des Leistungsumfangs gibt es viele Möglichkeiten, Fehler zu begehen, die einen teuer zu stehen kommen können. Weder sollten Sie zu viel noch zu wenig auslagern. Vor allem unternehmenskritische Bereiche, wie Daten über Kunden, Produkte oder Prozesse, sollten im eigenen Unternehmen bleiben. Das gilt auch für Bereiche, bei denen sich Ihre IT-Abteilung und die Fachbereiche intensiv abstimmen müssen oder in denen viel unternehmensspezifisches Know-how gefragt ist. Ebenfalls kritisch sind Bereiche mit vielen Schnittstellen zu anderen Funktionalitäten.


3. Unzureichende Regelungen zum Vertragsende

 Wenn Sie an Outsourcing denken, sollten Sie dies auch bis zum Ende tun. Wichtige Fragen müssen bereits am Anfang der Zusammenarbeit geklärt werden, damit es am Ende der Vertragslaufzeit keine bösen Überraschungen gibt. Zum Beispiel muss geklärt werden, wie ausgelagerte Anlagengüter zurückübertragen werden. Dasselbe gilt für den Transfer von Mitarbeitern und erworbenem Wissen. Im Dienstleistungsvertrag sollten deshalb klare Regeln zum Übergang definiert werden, in denen Zeiträume sowie Rechte und Pflichten eindeutig beschrieben sind.


4. Ungenügende Steuerung des Dienstleisters

 Wer sicherstellen will, dass das Outsourcing von Anfang an funktioniert, der sollte bereits in der Ausschreibung festlegen, wer den Dienstleister steuert und in welcher Form seine Arbeit kontrolliert wird. Oft ist das im Vorfeld nicht eindeutig geregelt, was zu Problemen in der Zusammenarbeit führt. Zu Beginn sollte ein Plan zur Serviceüberführung erstellt werden, in dem alle Leistungen und Milestones detailliert beschrieben werden.


5. Fehlende Flexibilität des Vertrags

 Heute ändern sich Technik und Geschäftsprozesse sehr schnell. Deshalb sollten Sie den Outsourcing-Vertrag so flexibel gestalten, dass sich Preise, Preiseinheiten und Abnahmemengen während der Laufzeit ohne große Zusatzkosten anpassen lassen.


6. Wahl des falschen Partners

 Wer Teile seines Unternehmens auslagert, sollte sie in gute Hände geben. Erfahrung, Know-how und Leistungsfähigkeit des Dienstleisters müssen genauso zu den Anforderungen passen, wie die Qualifikationen, Fähigkeiten und das Prozessverständnis der zuständigen Mitarbeiter. Sprechen Sie mit Referenzkunden Ihres potenziellen Dienstleisters.


7. Unzureichendes Risiko-Management

 Häufig wird unterschätzt, wie aufwendig das Auslagern von IT ist und wie weitreichend die Folgen. Deshalb sollten Sie schon im Vorfeld Risiken auflisten und priorisieren, eventuell anfallende Kosten ermitteln und schließlich Maßnahmen entwickeln, um den Schaden zu begrenzen. Wer ohne ein durchdachtes Risiko-Management outsourct, geht ein hohes Risiko ein.


8. Zu wenig Zeit für das Outsourcing

 Outsourcing-Projekte scheitern oft an einem zu ambitionierten Zeitplan. Wesentliche Faktoren sind die Größe und Komplexität des Vorhabens und vor allem die Verfügbarkeit qualifizierter Mitarbeiter. Durchschnittlich dauert ein solcher Prozess zwischen sechs und zwölf Monaten.

9. Mangelnde Entscheidungskompetenz

 Immer wieder geschieht es, dass das Projektteam nicht über ausreichende Entscheidungskompetenzen verfügt. Wenn die Mitarbeiter den laufenden Prozess immer wieder unterbrechen, weil sie auf Entscheidungen von Vorgesetzten warten müssen, gerät schnell das gesamte Projekt ins Stocken. Deshalb ist es wichtig, im Vorfeld einen Rahmen festzulegen, innerhalb dessen das Team selbstständig agiert.

10. Clash of Cultures

 Wer aus Kostengründen IT-Services ins Ausland verlagert, geht ein besonders hohes Risiko ein. Unterschiedliche Kulturen und Sprachen können schnell zu einem unüberwindlichen Hindernis werden. Zusätzlich zu den Sprachbarrieren sorgen unterschiedliche Arten zu denken und kommunizieren schnell für Sand im Getriebe.