



IT-Systeme beim Dienstleister

Strukturiert zum passenden Outsourcing-Partner

Eine IT-Landschaft mit 20 Systemen ins Outsourcing geben, dabei die Leistungen nach oben und unten skalieren und trotzdem sicher wirtschaftlich arbeiten: Das erreichte der SHK-Großhändler PETER JENSEN mit einer Auswahlberatung des Consultinghauses Trovarit.

„Eine sehr hohe Verfügbarkeit, die bestmögliche Sicherheit und ein wirtschaftlicher Betrieb – diese drei Ziele haben wir uns beim Outsourcing unserer betriebswirtschaftlichen Standardsoftware gesetzt“, berichtet Jakob Kornella, IT-Leiter beim SHK-Großhändler PETER JENSEN. „Wir haben alle Ziele er-

PETER JENSEN ist ein familiengeführtes Unternehmen mit Stammsitz in Hamburg und 32 weiteren Standorten in Nord- und Ostdeutschland. Insgesamt sind dort 800 Mitarbeiter beschäftigt. Als Partner des Fachhandwerks sorgt der Großhändler dafür, dass jedes Bad und jede Küche den Ansprüchen der

20 Satellitensysteme und bis zu 600 Benutzer

Der Austausch des ERP-Systems (Enterprise Resource Planning) stand an, weil die bisherige Lösung keine Entwicklungsmöglichkeiten in Richtung aktueller Technologie geboten hat. Das neue System wurde im Rahmen einer strukturierten Auswahlberatung zusammen mit dem genau darauf spezialisierten IT-Consultinghaus Trovarit AG ausgewählt. Zum Zuge kam der Standardsoftwerker proALPHA.



„Wir haben alle Ziele erreicht und darüber hinaus den Grundstein gelegt, auch in weiteren Unternehmensbereichen künftig Outsourcing in Erwägung zu ziehen.“

Jakob Kornella, PETER JENSEN

reicht und darüber hinaus den Grundstein gelegt, auch in weiteren Unternehmensbereichen künftig Outsourcing in Erwägung zu ziehen.“

Kunden gerecht wird. Ein Webportal und ein Onlineshop bieten Handwerkern verschiedene Möglichkeiten der Beratung und Artikelsuche.

Um sämtliche Geschäftsbereiche abzubilden, betreibt PETER JENSEN eine sehr umfangreiche IT-Landschaft: „Das ERP-System hat bis zu 600 Benutzer und arbeitet in Koexistenz mit einem Lagerverwaltungssystem

von ProLogistik, einem CRM-System, einem Logistiksystem mit Tourenplanung und Telematik für die Kraftfahrer“, berichtet Jens Biermann, der sich als Consultant bei Trovarit seit 20 Jahren darauf spezialisiert, die Basisplattformen für Outsourcing-Betriebe zu definieren und

Teil des Anforderungskatalogs. Die Kosten sollten sich dabei an die jeweils genutzten Leistungen anpassen. „Es kann sein, dass PETER JENSEN in einem Monat 20 Systeme im Outsourcing betreibt, im nächsten Monat 16 und im dritten Monat 32“, erläutert Biermann. „Auch der ge-

beschreibt. Auf Basis dieser Tabelle kann das Unternehmen die Leistungen feinjustieren: „Wie in einer Speisekarte lassen sich Bestandteile addieren oder subtrahieren“, berichtet Biermann anhand eines Beispiels aus der Gastronomie. „Der Gast kann ein Jägerschnitzel bestellen,



„Wir haben keinen Low-Cost-Provider gesucht, sondern einen IT-Dienstleister mit einem Portfolio, das von der Bereitstellung der Systeme über das Application Management, das Beantworten von Support-Anfragen bis hin zum Anlegen von Druckern in den Anwendungssystemen reicht.“

Dr. Jens Biermann, Trovarit AG

Unternehmen bei der Auswahl des passenden IT-Dienstleisters zu unterstützen. „In Summe umfasst die IT-Landschaft 20 Satellitensysteme, die wir an das ERP-System anbinden und über Serviceprovider auch managen.“

Nach der Systemsuche kam die Providerauswahl

Biermann kam zum Projekt, als das IT-Team von PETER JENSEN sich zusammen mit der Geschäftsführung für ein weitgehendes Outsourcing des IT-Betriebs entschieden hatte. Gefragt war nun der passende Outsourcing-Partner. „Wir haben keinen Low-Cost-Provider gesucht, sondern einen IT-Dienstleister mit einem Portfolio, das von der Bereitstellung der Systeme über das Application Management, das Beantworten von Support-Anfragen bis hin zum Anlegen von Druckern in den Anwendungssystemen reicht“, erläutert Biermann. „Der Outsourcer sollte sämtliche ISO-Level vollständig abbilden.“

Neben dem Leistungsumfang war auch ein atmender Vertrag

nutzte Speicherplatz kann sehr unterschiedlich ausfallen.“ In einem atmenden Vertrag steigen die Kosten, wenn sich der Umfang der genutzten Outsourcing-Leistungen erhöht, aber sie sinken auch wieder, wenn das Volumen zurückgeht.

Umfangreiche Leistungen statt Low-Cost-Ansatz

Die Auswahl des Providers läuft bei Trovarit ähnlich strukturiert ab wie die vorherige Auswahl der ERP-Lösung. Grundlage dafür ist ein detailliertes Lastenheft, bei dem die sogenannte RACI-Methode zum Einsatz kommt. Der Name RACI leitet sich ab aus den Anfangsbuchstaben der englischen Begriffe Responsible, Accountable, Consulted und Informed. „Für die Auswahl des Outsourcing-Partners haben wir RACI-Tabellen entwickelt, die genau spezifizieren, wer wann wofür verantwortlich ist, und wer wann welche Komponente und welches System installiert“, berichtet Biermann. Entstanden ist eine 43-seitige Tabelle, die das komplette Servicemanagement

dass nicht vom Schwein, sondern vom Huhn stammt, die angebotenen Pilze und Kroketten abwählen und dafür Pommes Frites nehmen. Alles ist möglich, und die Preise passen sich dabei an.“

Das Pflichtenheft wurde als Request for Proposal an Outsourcer verschickt, die das geforderte Portfolio bieten. Die Longlist umfasste 29 Kandidaten und wurde im Rahmen von Detailvergleichen auf sechs Anbieter eingedampft. Den Zuschlag bekam schließlich die Hamburger Niederlassung der Datagroup. Dieser Provider hat 2022 in der Lünendonk-Liste den sechsten Platz unter den Top 10 der IT-Serviceanbieter in Deutschland belegt.

Bei einer Zielverfehlung drohen Strafzahlungen

Ein wichtiger Begriff im Outsourcing ist Service Level. Das sind Schlüsselkennzahlen, welche die Güte einer Dienstleistung beschreiben. „Es gibt Key Performance Indicators, also technische Kennzahlen wie



beispielsweise die Systemverfügbarkeit, den Roundtrip Delay oder die Reaktionszeit, die bis zur Bearbeitung einer Störungsmeldung vergeht“, berichtet Biermann. „Als Kennzahlen gelten alle im Pflichtenheft festgelegten Vorgaben. Diese werden gemessen und einem Benchmarking unterzogen.“ Ein von Trovarit festgelegtes Service Review Meeting untersucht, ob die Vorgaben eingehalten wurden. Demnach muss sich der Provider jeden Monat neu beweisen.

Verfehlt der Outsourcer die gesetzten Ziele, sieht der Vertrag sogenannte Pönale vor, also Strafzahlungen. Fällt beispielsweise ein System in einer Prozesskette aus, ist die geforderte Verfügbarkeit nicht gegeben. Bei der ersten derartigen Zielunterschreitung beträgt die Strafzahlung 1 Prozent des jährlichen Vertragswerts, bei der zweiten Unterschreitung bereits 2 Prozent. Für jede weitere Unterschreitung werden 4 Prozent fällig, ab der fünften Unterschreitung hat der Kunde ein Sonderkündigungsrecht. „Bei

schwerwiegenden Verstößen gegen die Vereinbarungen ist es Zeit, darüber nachzudenken, ob der Service Provider der richtige ist“, erläutert Biermann. Stellt sich keine Besserung ein, beginnt die sogenannte Run-down Phase. Nach Beendigung des Vertrags ist der Service Provider verpflichtet, die Betriebsführung an PETER JENSEN oder einen von ihm beauftragten Service Provider zu übergeben.

Ein Zertifikat sichert die Compliance-Regeln

Datenschutz und Datensicherheit sind beim Outsourcing weitere wichtige Themen. Hinsichtlich der Datensicherheit orientiert sich der Vertrag am C5-Zertifikat des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik, das einen Kriterienkatalog mit Anforderungen an sicheres Cloud-Computing umfasst. Nur Outsourcer, die dieses Zertifikat haben, wurden bei der Ausschreibung angeschrieben. Der Datenschutz orientiert sich an der europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und ist in einem separaten

Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung geregelt. Der Provider unterstützt PETER JENSEN vollumfänglich dabei, die Compliance nachzuweisen.

Nach Abschluss des im Oktober 2022 begonnenen Auswahlverfahrens für den Provider hat PETER JENSEN inzwischen seine komplette Systemlandschaft zum IT-Dienstleister verlagert. Erste Erfolge lassen sich absehen: „Für unsere IT-Abteilung bedeutet das Outsourcing eine deutliche Entlastung“, berichtet IT-Leiter Kornella. Wir können nun sehr kurzfristig auf Ressourcen der Dienstleister zugreifen, wenn das nötig ist. Ebenso können wir zurückskalieren, wenn wir weniger brauchen als gedacht. Bei einem hauseigenen Rechenzentrum ist eine solche Flexibilität nicht möglich.“ Generell habe das Projekt einen Mentalitätswandel im Unternehmen eingeleitet: „Outsourcing ist nun bei uns kein Tabuthema mehr, sondern wird in der künftigen Unternehmensstrategie sicherlich eine Rolle spielen.“

Auch der Systemumbau ist vertraglich geregelt

Dank des atmenden Vertrags lassen sich Änderungen der Systemkapazität im laufenden Betrieb vornehmen. „Wir haben die Logistiksysteme in der Ausschreibung sehr großzügig ausgelegt, und bei der Inbetriebnahme zeigte sich, dass wir zwei Systeme weniger brauchen“, erläutert Biermann. Diese Reduktion war problemlos möglich. Vertraglich festgelegt ist auch ein großer Systemumbau, der in der nächsten Zeit folgen wird: Das aktuelle proALPHA-System beruht auf einer Terminalserver-Lösung, also Fat Clients. Im Rahmen eines Upgrades wird PETER JENSEN in absehbarer Zeit auf die webbasierte Version dieser ERP-Lösung migrieren. Dann gibt das Unternehmen sechs Systeme an den Outsourcer zurück und lässt zwölf neue in Betrieb nehmen.

Bei der Frage nach den Voraussetzungen für ein erfolgreiches Outsourcing-Projekt nennt IT-Leiter Kornella drei Kriterien: „Man sollte Verfügbarkeit, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit gleichberechtigt betrachten und nicht nur allein auf die Kosten fokussieren.“ An zweiter Stelle steht ein Blick in die Zukunft: „Ein Unternehmen sollte nicht nur die heutige IT-Situation betrachten, sondern sich überlegen, wo die IT-Landschaft

morgen stehen soll und welcher Bedarf an Know-how und Personal dabei entsteht.“ Der dritte Faktor ist die Hilfe bei der Wahl des passenden Outsourcers: „Hier sollte ein Consultant zum Zug kommen, der den Markt kennt und die Sprache der Branche spricht. Trovarit hat uns bei der Ausschreibung an die Hand genommen. So haben wir mit der Datagroup einen Outsourcer gefunden, der auf Augenhöhe mit uns zusammenarbeitet.“

Transparenz, Kommunikation und Vertrauen als Erfolgshebel

Jens Biermann hebt drei Erfolgskriterien für ein erfolgreiches Outsourcing-Projekt hervor, nämlich Transparenz, schnelle Kommunikation und Vertrauen: „Sowohl bei der Definition des Lastenhefts als auch bei der Auswahl des Outsourcers war stets klar, wann welche Aufgabe erledigt. Sämtliche Rückfragen wurden schnell geklärt, und niemand aus der IT-Abteilung musste um seinen Arbeitsplatz fürchten.“

Im weiteren Projektfortgang führt Trovarit im ersten Jahr vierteljährliche Service Reviews durch, und im zweiten Jahr läuft die Qualitätsprüfung in einem halbjährlichen Rhythmus. Hat sich alles eingespielt, ist dieses Projekt für das Consultinghaus beendet.



Jakob Kornella ist IT-Leiter beim SHK-Großhändler PETER JENSEN.



Jens Biermann hat sich als Consultant bei Trovarit darauf spezialisiert, die Basisplattformen für Outsourcing-Betriebe zu definieren und Unternehmen bei der Auswahl des passenden IT-Dienstleisters zu unterstützen.

O-Töne



Diese Success Story gibt es auch zum Nachhören unter:

www.news.it-matchmaker.com/

Kontakt

Trovarit AG

Campus-Boulevard 57
52074 Aachen

redaktion@trovarit.com
www.trovarit.com