www.nic-team.com

Outsourcing Guide

Schritte vom eigenen EDV-Betrieb zum IT-Outsourcing

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Einleitung

Beim IT-Outsourcing gehen Kunden-Systeme vollständig in die Hände eines IT-Dienstleisters über. Das heißt im Falle eines NIC-Outsourcings, dass wir nicht nur Hardware und Software übernehmen, sondern auch alle vorhandenen IT-Verträge zwischen Kunde und Dritten.

Eine solche Form der Zusammenarbeit erfordert ein sehr hohes Maß an gegenseitigem Verständnis und Vertrauen. Daher muss auch der Weg zum IT-Outsourcing auf beiden Seiten bestens vorbereitet sein.

Der ständige Dialog mit Kunden, Interessenten und Mitarbeitern zum Thema Outsourcing liefert uns wertvolle Hinweise, um den Übergang von einer betrieblichen EDV zum outgesourcten IT-Betrieb optimal zu gestalten. Der vorliegende Outsourcing-Leitfaden informiert über die ersten grundlegenden Schritte einer IT-Partnerschaft mit NIC.

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Inhalt

Business Case: Fragen, die bewegen

Action Plan: Schritte, die wir gehen

Zeiträume: Ein gemeinsames Tempo

Verantwortung und Bindung:
Ein stabiles Fundament wird gegossen

Umsetzung: Unser Qualitätsstandard

Zertifizierungen: Qualitätssicherung

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Business Case

Der **NIC-Kunde** sieht sich bei einer IT-Outsourcing-Entscheidung mit vielfältigen Fragen konfrontiert:

- Ist NIC in der Lage, mein IT-System zuverlässig zum angebotenen Fixpreis zu betreiben?
- Hat NIC mein System ausreichend analysiert?
- Bin ich mir in der Zusammenarbeit mit NIC so sicher, dass ich bereit bin, einen langfristigen Vertrag zu unterzeichnen?
- Kann ich zur „alten“ Situation zurückkehren, wenn ich mich für NIC entscheide, in der späteren Durchführung aber Zweifel habe?

Der **NIC-Berater** beschäftigt sich bei einem zu kalkulierenden IT-Outsourcing dagegen mit folgenden Fragen:

- Gibt es im IT-System des Kunden noch einen mir unbekannten Umstand?
- Existieren Fehler, die vom jetzigen Betreiber ignoriert/akzeptiert werden, die ich aber bei einer Verfügbarkeitsgarantie beheben muss?
- Ist meine abgegebene Aufwandsabschätzung für das Projekt und den Betrieb ausreichend?
- Inwieweit entspricht das aktuelle Kunden-System den Anforderungen und wie kann es im Rahmen des IT-Outsourcings optimiert werden?

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Action Plan

Die IT ist das technische und organisatorische Herzstück eines Unternehmens, mit dem wir behutsam umgehen. Für den sanften Übergang ins IT-Outsourcing haben wir einen Action Plan entwickelt, der die folgenden vier Schritte umfasst:

Analyse: Wir verschaffen uns einen ersten Überblick über die IST-Situation des Kunden-Systems und erstellen ein individuelles IT-Konzept.

Anschließend erfolgt die **Übernahme des IT-Systems**. Ab hier sind wir verantwortlich für die Systemstabilität.

Hier fällt der Startschuss für das neue IT-Konzept: **Optimierungen** werden vorgenommen und vereinbarte Leistungen ausgeführt.

Als letzter Schritt wird der **dauerhafte Betrieb** sichergestellt: Schwerpunkte sind die Stabilität des Systems, das Monitoring und der Anwender-Support.

Icons: MS Metro Studio

Zeiträume

Die Zeiträume der Schritte des Action Plans sind abhängig vom Umfang des Kunden-Systems, vom Migrationsaufwand und von der Verfügbarkeit von Kunde und NIC. Auf Grundlage von Erfahrungswerten vergangener Projekte sind die folgenden Angaben als Anhaltspunkte zu betrachten:

Analyse-Phase:
2 bis 3 Monate

Übernahme des IT-Systems:
3 bis 6 Monate

Optimierungsphase:
6 bis 9 Monate

Dauerhafter Betrieb:
12 bis 60 Monate

Icon: Canva

Verantwortung und Bindung

Im Verlauf des Action Plans übernimmt NIC sukzessive die **Verantwortung** für das Kunden-System:

Analyse-Phase:
Ohne administrativen Zugriff.

Übernahme des IT-Systems:
Mit administrativem Zugriff und Übernahme der Verantwortung für die Systemstabilität.

Ab der Optimierungsphase:
Übernahme der Gesamtverantwortung für das Kunden-System, Hardware, Software, Verträge.

Ebenso erfolgt die **vertragliche Bindung** zwischen Kunde und NIC schrittweise:

Analyse-Phase:
Mit Vertraulichkeitsvereinbarung.

Übernahme des IT-Systems:
Pauschalierter Support-Vertrag mit Service- und Konditionsvereinbarungen.

Ab der Optimierungsphase:
Finaler Support-Vertrag mit allen festzulegenden Konditionen.

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Umsetzung

Die Einführung und der Betrieb eines Kunden-Systems erfolgt auf Grundlage des **international anerkannten Standards ITIL**, IT Infrastructure Library.

Die ITIL-Prozesse stellen sicher, dass die von NIC einzuführende und zu betreibende Anwendungen nach standardisierten Vorgaben bearbeitet werden.

Auszug aus Wikipedia:
„Die IT Infrastructure Library (ITIL) ist eine Sammlung von Best Practices in einer Reihe von Publikationen zur Umsetzung eines IT-Service-Managements (ITSM) und gilt inzwischen als internationaler De-facto-Standard im Bereich IT-Geschäftsprozesse[1]. In dem Regel- und Definitionswerk werden die für den Betrieb einer IT-Infrastruktur notwendigen Prozesse, die Aufbauorganisation und die Werkzeuge beschrieben.“

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Zertifizierungen

Informationssicherheits-
management
ISO 27001
www.dekra-siegel.de
DEKRA
zertifiziert

Die **DIN ISO/IEC 27001** ist der internationale Standard, welcher die Anforderungen an ein ISMS (Informationssicherheitsmanagement) definiert. Dieser Standard stellt ein wichtiges Instrument zum Nachweis der Einhaltung von gesetzlichen Anforderungen und von Vorgaben durch Kunden, Aufsichtsbehörden oder Banken dar.

Qualitätsmanagement
ISO 9001
www.dekra-siegel.de
DEKRA
zertifiziert

Ein nach **ISO 9001** zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem legt fest, wer für welche qualitätsrelevanten Tätigkeiten verantwortlich ist und welche Vorgehensweisen einzuhalten sind. Ferner wird die permanente Weiterentwicklung gefordert. So ist gewährleistet, dass ein Qualitätsversprechen keine Eintagsfliege bleibt, sondern von jedem Mitarbeiter Tag für Tag gelebt wird.

Foto: NIC Systemhaus GmbH

Sie haben Fragen?

Dann erreichen Sie uns unter:

NIC Systemhaus GmbH
Stuttgarter Straße 50
73033 Göppingen

Telefon: +49 7161 6532 0
E-Mail: info@nic-team.com

www.nic-team.com

Foto: NIC Systemhaus GmbH