



Management-Forum

Persönliche Einladung

IT-Outsourcing Zwischen Kostenreduktion und Partnerschaft

- ▶ Mythos Outsourcing Partnerschaft
- ▶ Die „ewige“ Frage: core versus non-core: Was ist bei ihnen „core“?
- ▶ Was soll ich outsourcen?
- ▶ Steuerung von Outsourcing
- ▶ Evaluierung von Anbietern: Wie kann ich den richtigen Outsourcing-Anbieter auswählen?
- ▶ Service Level Agreements und Vertragsgestaltung
- ▶ Risiken
- ▶ BPO – Business Process Outsourcing
- ▶ Strategic Sourcing

Referenten:

Wilfried Jäger (Siemens Business Services)
René Riedl (Johannes Kepler Universität Linz)
Christoph F. Strnadl (Atos Origin)

Mittwoch, 23. April 2003, 8.30–12.30 Uhr
Palais Eschenbach, Eschenbachgasse 11, 1010 Wien

Outsourcing ist immer auch eine strategische Entscheidung und bedarf daher entsprechender durchaus auch theoretisch fundierter Methoden um analysiert, aufbereitet, entschieden und umgesetzt zu werden. Dem steht die vielfältige und unterschiedliche Erfahrung der Unternehmen gegenüber, die Outsourcen erwogen, umgesetzt bzw. auch verworfen haben.

Die Veranstaltung möchte allerdings bewusst keinen Gegensatz zwischen Theorie und Praxis konstruieren, sondern alle vorgestellten Werkzeuge immer an der Praxis relatieren und so die vielfältigen Möglichkeiten, aber auch die Grenzen der Beratungsansätze und Methoden darlegen.

Darüberhinaus wird speziell auch auf die neuesten Möglichkeiten und Ansätze im Outsourcen eingegangen, um gängige (und – was

zu beweisen sein wird – veraltete) Vorurteile überwinden zu können. Dies betrifft u.a. moderne Verrechnungsmethoden, die weit über das traditionelle Modell „Kosten pro User pro Monat“ in Richtung „shared risks – shared rewards“ gehen.

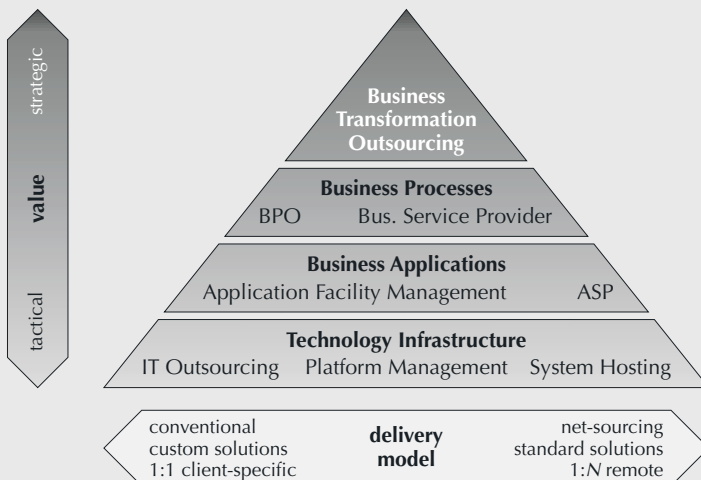
Die gesamte Domäne „IT Outsourcen“ – verstanden als die Auslagerung von IT Dienstleistungen an Dritte – kann in der nachstehenden Outsourcing Value Pyramide strukturiert werden.

Diese Strukturierung unterscheidet die beiden Dimensionen Wertgenerierung (vertikal) und Leistungsmodell (horizontal)

Die Wertgenerierung durch Outsourcen erstreckt sich von den taktischen Modellen des IT-Infrastruktur-Outsourcens über die externe Betreuung von Applikationen und dem Auslagern von ganzen Geschäftsprozessen bis hin

The Outsourcing Value Pyramid

Depending on the level of value creation (strategic vs. tactical) and the delivery model (custom specific vs. standard) four principal ways of outsourcing can be distinguished.



zur radikalen Unternehmensumgestaltung durch Outsourcing.

Im Leistungsmodell können die beiden Pole der konventionellen kundenspezifischen Individuallösungen und der völlig standardisierten und vielfach über das Internet replizierten Net-Sourcing Lösung ausgemacht werden.

Unterschiedliche Outsourcing-Ansätze bedürfen in der Regel auch differenzierter Ansätze von den Entscheidungskriterien über die Auswahlkriterien der Anbieter, der Vertragsgestaltung, des (späteren) Managements der Outsourcing-Beziehung und natürlich des Erlösmodells.

Digitale Archivierung – ein Fall für selektives Outsourcing

Wer zu spät an die Kosten denkt, ruiniert sein Unternehmen. Wer immer zu früh an die Kosten denkt, tötet die Kreativität. Dieser Aus-

- ▶ Outsourcing als strategische Entscheidung der Geschäftsführung
- ▶ Outsourcen als taktische Antwort auf erhöhten Kostendruck
- ▶ Outsourcen und die Frage nach dem core: Kernkompetenzen und Kerngeschäft
- ▶ Kosten-/Nutzen-Verhältnis von Outsourcing
- ▶ Kunden-Lieferanten-Beziehung oder Partnerschaft
- ▶ Österreichische Anbieter von Outsourcing-Dienstleistungen
- ▶ Branchenspezifika von Outsourcen
- ▶ Outsourcingmöglichkeiten für den Mittelstand
- ▶ Beratungsleistungen im Umfeld von Outsourcing

spruch von Philip Rosenthal hat sich schon oft bestätigt. Die aktuellen Formen von IT-Outsourcing bieten heute jedoch die Möglichkeit, die IT-Kosten kreativ zu gestalten und somit rechtzeitig und mit Kreativität an die Kosten zu denken. Siemens Business Services bietet neben dem klassischen Bereich vom „Full IT-Outsourcing“ bis zum „Business Process Outsourcing“ auch eine große Palette von selektiven Outsourcing-Dienstleistungen an. Für diese Veranstaltung haben wir aus unserem Portfolio das Thema Outsourcing des Betriebes von digitalen Archiven herausgegriffen.

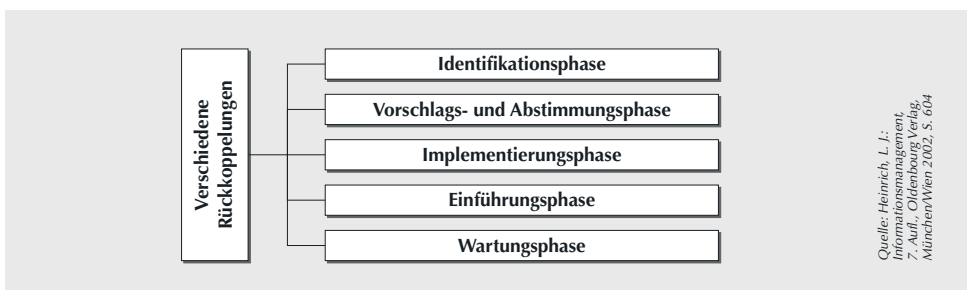
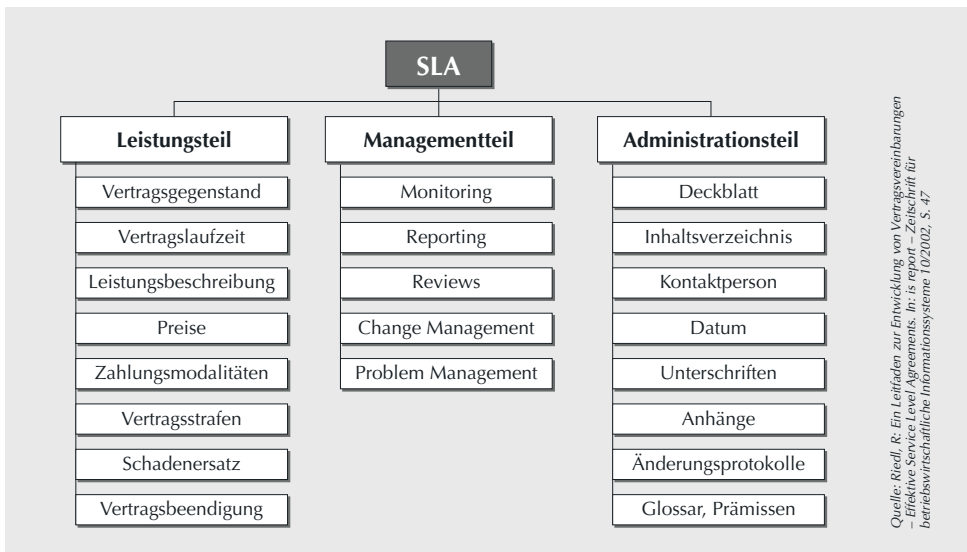
Wir befinden uns heute alle mitten im Wandlungsprozess von der Industriegesellschaft zur Informationsgesellschaft. Neben den klassischen drei Produktionsfaktoren, Grund- und Boden, Arbeitskraft und Kapital, gewinnt der neue Produktionsfaktor Information immer mehr an Bedeutung. Information darf jedoch nicht mit Neuigkeiten verwechselt werden, wenn man nicht im Dilemma: „overnewsed but under-informed“ enden möchte. Die wichtigen, produktiven Informationen sind jene, die man sich im eigenen Unternehmen über viele Jahre oder sogar Jahrzehnte selbst erarbeitet hat. Und diese gilt es einerseits zu erhalten, und andererseits so verfügbar zu machen, dass in den täglich laufenden Geschäftsprozessen jederzeit, einfach und schnell auf jede benötigte Information zugegriffen werden kann und neue Informationen ohne großen Aufwand in den Archivbestand einfließen.

- ▶ Das Gedächtnis Ihres Unternehmens
- ▶ Technologien und Technologiewandel
- ▶ Strukturierte Architektur
- ▶ Eigenbetrieb contra Outsourcing
- ▶ Sicherheit und Zuverlässigkeit

Phasenmodell zur Entwicklung von Service Level Agreements

Ohne effektive Service Level Agreements (SLAs) kann weder ein den Anforderungen entsprechendes Niveau der Dienstleistungen festgelegt noch deren Einhaltung überwacht und der Leistungsprozess gesteuert werden. Eine mögliche Ursache für nicht vorhandene bzw. nicht effektive SLAs ist die unzureichende Kenntnis der Dienstleistungsnehmer über die Vorgehensweise bei der Entwicklung der

SLAs. In diesem Vortrag wird ein Phasenmodell – bestehend aus fünf Phasen – vorgestellt, das potenzielle Dienstleistungsnehmer bei der Abwicklung des Entwicklungsprozesses unterstützt. Die im Entwicklungsprozess abzuarbeitenden Aktivitäten und die anzuwendenden Methoden und Techniken werden beschrieben und Aktivitäten Aufgabenträgern zugeordnet. Der praktische Einsatz dieses Phasenmodells beschleunigt den Entwicklungsprozess und erhöht die Effektivität der SLAs.



Ziel des Events

ist es, der Geschäftsführung und den IT-Entscheidungsträgern neben einer systematischen Orientierung innerhalb der komplexen Thematik „Outsourcen“ konkrete Handlungsalternativen zu vermitteln.

Agenda

8.30 Registration

9.00 IT-Outsourcing. State-of-the Art and beyond.

Christoph F. Strnadl (Atos Origin)

10.00 Digitale Archivierung – ein Fall für selektives Outsourcing

Wilfried Jäger (Siemens Business Services)

11.00 Kaffeepause

11.45 Phasenmodell zur Entwicklung von Service Level Agreements

René Riedl (Johannes Kepler Universität Linz)

12.30 Ende der Veranstaltung

An
Future Network
Kaiserstraße 14/2
1070 Wien
Tel.: (01) 522 36 36-37
Fax: (01) 522 36 36-10
E-Mail: registration@future-network.at
<http://www.future-network.at>

ANMELDUNG

Ja, ich möchte am Management-Forum „IT-Outsourcing“
am 23. April 2003 teilnehmen.

Firma:

Name:

Straße:

PLZ/Ort:

Tel./Fax:

E-Mail:

Oder legen Sie einfach Ihre Visitenkarte bei!
Anmeldeschluss: 21 April 2003

Das Future Network behält sich vor, Mitglieder vorzuziehen.
Die Teilnahme am Event erfordert die Vorlage einer gültigen Anmeldebestätigung.

Senden Sie mir bitte Informationen über das Future Network:

Mit freundlicher Unterstützung von:

Siemens Business Services

Atos 
Origin