



Whitepaper

IT-Outsourcing



Einleitung

Die Frage, ob die IT intern oder extern betrieben wird, ist aktueller denn je. Während die Erwartungen an die IT durch Digitalisierung, künstliche Intelligenz und Anforderungen an die Sicherheit immer größer werden, wird es immer schwieriger, interne IT-Mitarbeiter zu finden und zu qualifizieren.

Neben klaren Vorteilen, wie dem Zugriff auf etablierte IT-Experten, sehr guter Verfügbarkeit und ausgeprägter Effizienz, wirft die Auslagerung der IT allerdings auch berechtigte Fragen auf. Wie finde ich eigentlich einen zuverlässigen Partner, wie verhält es sich mit den Kosten und was passiert mit meinem Know-how?

Diese Themen beleuchten wir in unserem Whitepaper IT-Outsourcing und zeigen an einem Fallbeispiel mit unserem Kunden HÄRTHA Group, wie eine fruchtbare Zusammenarbeit mit Deiner externen IT-Abteilung entsteht.

Eins jedenfalls ist jetzt schon sicher: Immer mehr Unternehmen entscheiden sich für eine vollständig oder teilweise ausgelagerte IT-Abteilung und sichern sich damit den entscheidenden Vorsprung auf ihre Wettbewerber.

In diesem Sinne wünsche ich viel Spaß bei der Lektüre unseres Whitepapers zum Thema IT-Outsourcing.

Matthias & Stefan

Geschäftsführer



Mitarbeitergewinnung



In wenigen Berufen macht sich der Fachkräftemangel so stark bemerkbar, wie bei IT-Mitarbeitern. In der Regel benötigen Unternehmen mittlerweile mehr als ein halbes Jahr, um eine IT-Stelle zu besetzen. Und das auch nur mit Kompromissen.

Der Bewerbermarkt ist wie leer gefegt

Du hast schon alles versucht? Jobportale, Social Media, Headhunter? Du bekommst zwar Bewerbungen, die Qualität ist aber unterirdisch? Willkommen im Fachkräftemangel, der sich in der IT ganz besonders bemerkbar macht.

Offene Stellen für IT-Jobs sind 42% höher als noch im Jahr 2019 und machen 13% aller offenen Stellen in Deutschland aus.

Viele Unternehmen digitalisieren und der technische Wandel zwingt zum Handeln. Die Fachkräfte haben die freie Auswahl und suchen sich die at-

traktivsten Arbeitgeber aus. Sie wollen Abwechslung, Herausforderungen, neue Technologien. Dinge, die ein Mittelständler oft nicht so ausgeprägt bieten kann.

Ein IT-Dienstleister haben hier einen Vorteil, denn sie ziehen Fachkräfte magisch an. Die Firma lebt IT und die Spezialisten fühlen sich auf jeder Ebene verstanden. Partner-Events und Technologie-Schulungen sind an der Tagesordnung und geben den Mitarbeitern Zugriff auf die neuesten Entwicklungen am Technologiemarkt.

Mitarbeiterführung

EGAL OB ONE-MAN-SHOW ODER KLEINES TEAM - JEDER IT-MITARBEITER MUSS DORT MIT ANPACKEN WO ES GERADE BRENNT. SO LÄUFT DER SUPPORT NEBEN WICHTIGEN PROJEKTEN WEITER UND BLOCKIERT RESSOURCEN. GLEICHZEITIG DARF DIE IT-SICHERHEIT NIE VERNACHLÄSSIGT WERDEN. KEIN WUNDER, DASS ES NICHT SO RICHTIG VORWÄRTS GEHT.



Support

Der IT-Mitarbeiter ist für den laufenden Support in Deinem Unternehmen verantwortlich.



Projekte

Neue Projekte werden von Dir oder Deinem IT-Mitarbeiter initiiert und von ihm durchgeführt.



Sicherheit

Dein IT-Mitarbeiter ist die letzte Instanz für die IT-Sicherheit. Es gibt niemanden, der ihn wirksam kontrolliert.

Durch IT-Outsourcing gewinnst Du die Kontrolle zurück. Projekte werden klar umrissen und dabei zeitlich und finanziell budgetiert.

Dein Ansprechpartner zeigt Dir Notwendigkeiten und Maßnahmen in verständlicher Sprache auf und stimmt sie mit Dir ab. Intern kümmert er sich um die

Übersetzung in Fachchinesisch und natürlich um die reibungslose Umsetzung.

Durch ein Service-Level-Agreement (SLA) kannst Du Dich darauf verlassen, dass die erforderliche Hilfe stets verfügbar ist und alles den geplanten Gang geht.



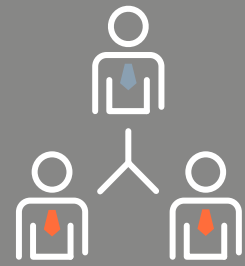
Wie motiviere ich einen Mitarbeiter, dessen Tätigkeiten ich nur begrenzt nachvollziehen kann? Woher weiß ich, ob mein Mitarbeiter gerade wirklich wirklich komplett ausgelastet ist oder nur beschäftigt wirkt?

Skalierbarkeit

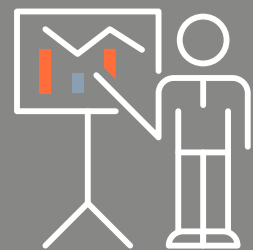
Die Dynamik des Geschäftslebens hat in den letzten Jahren ganz sicher nicht nachgelassen. Homeoffice, IT-Sicherheit oder Digitalisierung verlangen der IT-Abteilung in regelmäßigen Abständen alles ab. Skalierst Du Dein IT-Team für die anspruchsvollen oder für die langweiligen Zeiten? Wie schnell kannst Du Dein Team anpassen, wenn Du ein großes Projekt startest?

Das IT-Outsourcing gibt Dir die Möglichkeit, entsprechend Deiner aktuellen Anforderungen hoch- oder auch herunterzuskalieren. Komplexe Projekte kann Dein Outsourcingpartner umsetzen, ohne dabei Kräfte vom Tagesgeschäft abziehen zu müssen.

Dein Outsourcingpartner hat immer die von Dir benötigte Kapazität. Du musst mit wichtigen Projekten nicht mehr warten, bis die Urlaubssaison vorbei ist, oder ruhigere Zeiten einkehren. Insbesondere, wenn ruhigere Zeiten bei Dir eher die Ausnahme, als die Regel, sind. Auch Ausfälle durch Krankheit spielen so keine große Rolle mehr für Dich.



20-25 % der Mitarbeiter werden weiterhin hybrid arbeiten. Ist Dein IT-Team und Tooling darauf eingestellt?



Der IT-Bedarf schwankt zwischen Mammutprojekt und Sommerloch. Wie steuerst Du Deine Ressourcen?



Wissen und Werkzeuge müssen auf dem neuesten Stand sein, um die modernen IT-Anforderungen zu erfüllen. Lohnt sich das für Dich?



Wissen

WENN MAN EINE GROSSE SORGE NENNEN SOLL, DIE FAST ALLE UNTERNEHMEN UM-TREIBT, DANN IST ES WOHL DIE ANGST, BEI WEGGANG EINES IT-MITARBEITERS, KRITISCHES WISSEN ÜBER DIE EIGENE IT-INFRASTRUKTUR ZU VERLIEREN.

Inhouse IT

Egal, wie groß Deine IT-Abteilung ist, es gibt immer mehrere Schlüsselpersonen, oder sogar nur eine Schlüsselperson, die zu viel Wissen über Deine Systeme und Infrastruktur in einer Person vereint.

Falls Du Dir jemals gesagt hast, "Wenn wir diese Person(en) verlieren, sind wir in Schwierigkeiten", dann weißt Du über das Risiko schon Bescheid. Aber Hand aufs Herz, was hast Du gemacht, um dieses Problem zu lösen?

Dokumentation ist selbstverständlich eine Standardpraxis für alle IT-Profis. Aber egal wie hilfreich eine gute Dokumentation ist, sie ist keine Garantie dafür, dass Deine IT-Umgebung schnell aus einem kritischen Zustand wiederhergestellt werden kann.

Das unersetzbare Wissen und die Erfahrung der Schlüsselpersonen bleiben immer von unschätzbarem Wert, solange Du eine Inhouse IT betreibst.

Outsourcing IT

Das Auslagern Deiner IT zu einem Outsourcing-Partner erhöht die Widerstandsfähigkeit Deines Unternehmens. Qualität und Quantität der Dokumentation, so wie die Aufteilung des Wissens auf viele Individuen hilft, in Krisensituationen schnell zurecht zu kommen.

Der Outsourcing-Partner hat seine eigenen vielfach erprobten Prozeduren und Notfallpläne, so dass er Support und Unterstützung in allen denkbaren Szenarien verfügbar halten kann.

Darüber hinaus hat der Outsourcing-Partner durch seine zahlreichen Fachexperten einen großen Erfahrungsschatz in nahezu allen IT-Themen, so dass er eine Inhouse IT in aller Regel locker in die Tasche stecken kann.

Dies, im Zusammenspiel mit intensiven Partnerschaften zu den Herstellern, führt schlussendlich auch dazu, dass deutlich weniger Probleme ungelöst bleiben.



Sicherheit

MIT DEM NACH WIE VOR SEHR HOHEN RISIKO EINES CYBER-ANGRIFFS IST ES ESSENZIELL, DASS DIE IT-SICHERHEIT DEINES UNTERNEHMENS AUF EINEM STARKEN FUNDAMENT STEHT.

Wenn Du über eine interne IT-Abteilung verfügst, ist es entscheidend, dass Du einen externen Dienstleister beauftragst, Deine Sicherheitsmaßnahmen zu validieren und für laufende Aktualisierung zu sorgen. Hast Du Dir schon einmal zeigen lassen, dass Dein Backup wirklich funktioniert? Ist das Backup auch wirklich so isoliert, dass ein erfolgreicher Angreifer es nicht löschen kann?

Solche Fragen möchte sich kein Geschäftsführer erstmals stellen, wenn ein Cyber-Vorfall das Unternehmen lahmgelegt hat.

Monitoring

Im Outsourcing wird sehr großer Wert auf IT-Sicherheit und Monitoring gelegt. Alle wichtigen Systeme werden an das 24/7-Monitoringsystem angebunden und liefern so schnell eine Indikation, wenn einmal etwas nicht stimmen sollte.



Security-Check

Auch ein großer Security-Check wird im Rahmen des Onboardings durchgeführt. Vergleichbar mit der Vorsorgeuntersuchung beim Arzt, wird dabei geschaut, wo etwas im Argen liegt und behandelt werden muss. Z.B. ob die Netzwerke segmentiert sind, Security-Baselines existieren, ein Immutable Offsite Backup vorhanden ist und vieles mehr.

Cyber-Angriffe kommen in den unterschiedlichsten Ausprägungen vor. Glücklicherweise erfolgen viele Attacken auf simple Art und von untalentierten Individuen. Es macht also durchaus Sinn, die Schutzschilde zu aktivieren, so dass diese Angreifer weiterziehen und nach leichterem Beute suchen.

Penetrations-Test

Möchtest Du noch etwas mehr tun? Dann ist ein Penetrations-Test das Mittel der Wahl. Dabei prüft ein professionelles Hackerteam Dein Netzwerk von Innen auf Herz und Nieren. Es werden gängige Angriffsszenarien ausprobiert und geschaut, wie weit ein Profi-Angreifer in vertretbarer Zeit kommen kann. Auf Basis der Ergebnisse kann die IT-Umgebung weiter gehärtet und auf ein noch besseres Level gebracht werden. Ob ein Penetrations-Test für Dein Unternehmen Sinn macht, hängt von verschiedenen Faktoren ab - insbesondere aber natürlich, wie viel bei Dir an wertvollen Informationen oder Geld zu holen ist.

Kosten

UM DIR EINEN ÜBERBLICK ÜBER DIE LAUFENDEN KOSTEN ZU GEBEN, STELLEN WIR IM FOLGENDEN EIN REALISTISCHES BEISPIEL DAR. DABEI WIRD EIN KUNDE AUS DEM DIENSTLEISTUNGSSEKTOR MIT CA. 30 ARBEITSPLÄTZEN SIMULIERT.

Geld

Das jährliche Durchschnittsgehalt für einen internen IT-Mitarbeiter kann mit ca. 42.000 Euro veranschlagt werden. Addiert man die versteckten Kosten, wie z.B. Recruiting, Onboarding, Training, Sozialversicherung, Urlaub und Geräte, kann man leicht monatliche Kosten von ca. 4.000 Euro begründen.

Hinzu kommt, dass die interne IT oftmals auch zusätzlich mit einem externen IT-Dienstleister zusammenarbeitet. Neben den internen Lohnkosten, fallen also auch noch externe Dienstleistungskosten an.



4.000 Euro

Zeit

Nicht einbezogen in die obenstehende Berechnung ist der Verlust von Zeit, denn Zeit ist nicht nur sprichwörtlich gleich Geld. Ein Totalausfall der IT-Umgebung, ungelöste Performanceprobleme oder Abwesenheiten der internen IT verursachen signifikante Zusatzkosten.

Es kann damit gerechnet werden, dass schon ein einzelner Tag Totalausfall der IT eine fünfstellige Summe kosten wird - immerhin mehr als 3-4 Monate IT-Outsourcing kosten würden. Denn im Outsourcing würde ein vergleichbarer Kunde nur mit laufenden Dienstleistungskosten von ca. 2.000 - 3.000 Euro pro Monat zu rechnen haben.



2.000 - 3.000 Euro

Praxisbeispiel: HÄRTHA GROUP

MIT 12 STANDORTEN IN DREI LÄNDERN UND MEHR ALS 450 MITARBEITERN IST DIE HÄRTHA GROUP EINER DER FÜHRENDEN METALLVERARBEITER IN EUROPA. HÄRTHA HAT FRÜHZEITIG ERKANNT, DASS DIE DIGITALISIERUNG EIN ENORMES POTENZIAL BIETET UND EINE FUNKTIONIERENDE IT DIE BASIS DAFÜR IST. DAHER HAT DIE HÄRTHA GROUP IM JAHR 2021 ENTSCIEDEN, DIE IT VOLLSTÄNDIG AN COMITO AUSZULAGERN.

Die in die Jahre gekommene IT-Infrastruktur hing in den Seilen. Die mit 1,5 Personen vollkommen unterbesetzte IT-Abteilung kam kaum mit dem Support hinterher - an Neuerungen oder große Projekte war gar nicht zu denken. Der Geschäftsführer der Gruppe, Sven Killmer, hatte klare Vorstellungen, wie es weitergehen sollte: Es musste schnell gehen und IT sollte endlich ein Wettbewerbsvorteil der HÄRTHA GROUP werden.

Binnen weniger Wochen wurde die IT ausgelagert und im Anschluss ein massives Erneuerungsprogramm gestartet. Das veraltete Rechenzentrum wurde außer Betrieb genommen und die zentralen Dienste in die Cloud verlegt. Die IT-Sicherheit wurde massiv verstärkt, Monitoring, Backups, Updateverteilung und vieles mehr automatisiert. Zeitgleich wurden Kerndienste von Papier befreit und digitale Dokumentenflüsse implementiert.

Der comito Helpdesk ist seit den ersten Tagen der zentrale Anlaufpunkt für alle Supportanfragen. Dort wird zügig und freundlich an allen Problemen gearbeitet und eine jeweils passende Lösung herbeigeführt. Unternehmenszukäufe werden schnell integriert und in die etablierten Standardprozesse und Systeme übernommen.

So ist aus einem Wettbewerbsnachteil ein Wettbewerbsvorteil geworden und die HÄRTHA GROUP eine der führenden Härtereien - insbesondere auch in der computergestützten Industrie 4.0.



Hybrid-Ansatz

MANCHMAL GIBT ES GUTE GRÜNDE, DAS INTERNE IT-TEAM UM EIN QUALIFIZIERTES OUTSOURCING-TEAM ZU ERGÄNZEN.

Durch die auf Maß zugeschnittenen Leistungspakete, können wir Deine IT-Abteilung in den Bereichen ergänzen, wo Hilfe benötigt wird.

- Entlaste Dein IT-Team, so dass es entweder mehr Zeit für das Tagesgeschäft oder mehr Zeit für strategische Projekte hat.
- Nutze das Outsourcing für komplexere Arbeiten, um Deinem Team die Freiheit zu geben, sich um operative Themen zu bemühen.

Der Outsourcingpartner ist der kompetente Sparringspartner Deiner internen IT-Abteilung und sorgt dafür, dass Du das beste aus beiden Welten für Dein Unternehmen beanspruchen kannst.



Fazit

OUTSOURCING AN EINEN PROFESSIONELLEN IT-DIENSTLEISTER KANN DIR NICHT NUR EFFIZIENZVORTEILE BRINGEN, SONDERN HELFEN, DEN STRATEGISCHEN VORTEIL ZU ERLANGEN, DER DEIN UNTERNEHMEN NACH VORNE BRINGT.

Mit den Problemen, die heute mit dem Betrieb einer eigenen IT-Abteilung verbunden sind, wird Outsourcing leicht zu einem bevorzugten Modell. Schon ein Blick auf die Zahlen zeigt, dass sich die Auslagerung der IT schnell rechnen kann. Gepaart mit den vielen Vorteilen, wie Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Sicherheit ist es zumindest eine ernsthafte Erwägung wert,

Der wichtigste Faktor bei der Suche nach einem passenden Outsourcing-Spezialisten ist aber sicher das Vertrauen. Du suchst keinen Lieferanten, sondern einen Partner, der die IT für Dein Unternehmen so betreibt, als wäre er Teil davon.

So einen Partner wie uns - denn die Wertschätzung unserer Kunden ist Teil der comito DNA.

Dein Outsourcing-Partner kümmert sich um Deine IT, damit Du Dich um Dein Kerngeschäft kümmern kannst.



Vielen Dank

Ein Whitepaper der comito solutions GmbH

comito solutions GmbH

Holzmarkt 2a
D-50676 Köln

info@comito.de
0221 9669 42 - 00



Bildrechte: Seite 2: Thomas Sawyer Fotografie | Seite 3: Spencer stock.adobe.com | Seite 4: Kotagens stock.adobe.com
| Seite 5: Who is Danny stock.adobe.com | Seite 6: Mdv Edwards stock.adobe.com / Thomas Sawyer Fotografie | Seite 7:
ImageFlow stock.adobe.com | Seite 9: Industrial Arts stock.adobe.com | Seite 10: styf stock.adobe.com