

## Outsourcing

### Aufgabenstellung

Sie sind für die IT-Abteilung eines Unternehmens zuständig. Sie beschließen, Wartung und Service für die Arbeitsplatz-PCs aller Mitarbeiter (inkl. Drucker und sonstiger Peripherie) an einen Dienstleister auszulagern.

Zu den Aufgaben des Dienstleisters soll es gehören, vom Unternehmen neu beschaffte PCs am jeweiligen Arbeitsplatz aufzustellen und anzuschließen, Wartungen durchzuführen, Probleme vor Ort zu lösen und Reparaturen durchzuführen. Für die telefonische Entgegennahme von Problemmeldungen der Mitarbeiter sind aber nach wie vor Beschäftigte der internen IT-Abteilung zuständig. Diese können viele Probleme bereits direkt am Telefon lösen (wenn es sich z.B. Fehlbedienungen handelt) bzw. die Fehlerursache soweit ermitteln, dass dem Dienstleister bereits sehr genaue Angaben gemacht werden können, bevor dieser an den betreffenden Arbeitsplatz zur Reparatur kommt.

Das Unternehmen hat derzeit nur einen Standort, alle Mitarbeiter arbeiten mit PCs des gleichen Herstellers, wobei insgesamt nur wenige verschiedene Modelle im Einsatz sind. Die tägliche Arbeitszeit ist montags bis freitags von 8 Uhr bis 17 Uhr.

- a) Identifizieren Sie mindestens zwei von dem Outsourcing-Projekt betroffene Geschäftsprozesse des Unternehmens. Welche Informationen müssen an den entstehenden Prozess-Schnittstellen zwischen Unternehmen und Dienstleister ausgetauscht werden?
- b) Überlegen Sie sich zwei Beispiele für Service Levels, die Sie in dem Vertrag mit dem Dienstleister festlegen sollten. Wie könnten Sie die Einhaltung dieser Service Levels überwachen?
- c) Sie haben in dem Outsourcing-Vertrag die zu erbringenden Leistungen, benötigte Mengen sowie einzuhaltende Service Levels sehr genau definiert. Der Vertrag hat eine Laufzeit von fünf Jahren. Überlegen Sie sich, welche Veränderungen es im Unternehmen geben könnte, die vor Ablauf der fünf Jahre eine Neuverhandlung der Verträge erforderlich machen würden.

### **a) Outsourcing PC-Wartung und -Service - betroffene Prozesse**

#### Prozess 1: Einrichtung Arbeitsplatz

Auszutauschende Informationen: Modell des PCs, Installationsdatum, Dokumentation der Einrichtung

#### Prozess 2: Wartungsarbeiten

Auszutauschende Informationen: Bestandsaufnahme der vorhandenen PCs, Information über durchgeführte Aktivitäten während der Wartung, Zeitpunkt der Wartung

#### Prozess 3: Service bei Problemen

Auszutauschende Informationen: Fehlerursache, Auswirkungen des Problems, Rückmeldung dass das Problem gelöst ist

#### Prozess 4: Reparaturen

Auszutauschende Informationen: Fehlerursache, Auswirkungen des Problems, Kosten der Reparatur, benötigte Ressourcen

#### **b) Service Levels**

##### Service Level 1: regelmäßige Wartungen

Messung: Überwachung, ob Wartungen in den definierten Abständen durchgeführt werden

##### Service Level 2: maximale Zeit der Beantwortung von Serviceanfragen

Messung: Zeit zwischen dem Stellen der Anfrage bis zur Beantwortung

##### Service Level 3: maximale Zeit des Aufstellens von PCs

Messung: wird der PC innerhalb der festgelegten Zeit aufgestellt

#### **c)**

##### Änderung 1: Eröffnung von Niederlassungen in anderen Ländern

Auswirkung auf den Vertrag: in den anderen Niederlassungen müssen dieselben Leistungen gemäß der vereinbarten Service Levels erbracht werden

##### Änderung 2: Einführung neuer PC-Hersteller

Auswirkung auf den Vertrag: Der neue PC-Hersteller muss ebenfalls von dem Dienstleister unterstützt werden

##### Änderung 3: Änderung der Arbeitszeiten (z.B. 24-Stunden-Betrieb)

Auswirkung auf den Vertrag: Der Dienstleister muss in den entsprechenden Zeiten einen Ansprechpartner zur Verfügung stellen