



Bewährtes verbessern, Neues erschließen: Die Managed Services präsentieren sich flexibler als je zuvor

## Managed Services stehen für „Verantwortung übernehmen“

Von Jörg Hansen

*Es gibt im Outsourcing zunehmend Themen, in denen ein Unternehmen mehr braucht als nur eine personelle Verstärkung. In solchen Vertrauenssituationen bewähren sich die Consist Application Maintenance Services (AMS) seit Jahren durch Zuverlässigkeit und persönliches Engagement. Ein erfolgreiches Konzept, das jetzt auch auf Nearshoring ausgeweitet wurde – und aus AMS wurden damit die „Managed Services“.*

Herr Schaffer\* steht als CIO seines Unternehmens unter Druck: Er muss die 15 Jahre alte geschäftskritische Softwareanwendung komplett durch eine Neuentwicklung ablösen. Für die Neuentwicklung plant er eine Dauer von ca. vier Jahren ein. Während dieser Zeit muss die Wartung und Pflege des Bestandssystems jedoch gewährleistet sein. Auch müssen in dieser Zeit kundenspezifische Features weiterhin realisiert werden. Auf der anderen Seite wird das vorhandene Personal, das bisher das Bestandssystem betreut hat, für die Neuentwicklung benötigt.

Herrn Schaffer sitzt jetzt zwischen den Stühlen, da ihm keine seiner Optionen gefällt:

\* Name fiktiv



Abb. 1: Typische Gründe für Managed Services

Grafiken: Consist

- Aufstockung des Personalbestands und Realisierung beider Aufgaben mit eigenem Personal. Hierfür fehlt Herrn Schaffer das Budget.
- Wesentliche Teile der Neuentwicklung zu einem IT-Dienstleister in Auftrag zu geben. Dabei fürchtet Herr Schaffer, dass seinem eigenen Team strategisches Know-how entgeht.
- Wartung und Pflege des Bestandssystems einem Outsourcer zu übertragen. Hier fehlt Herrn Schaffer das Vertrauen, „sein Baby“ in fremde Hände zu geben.

Wie wird Herr Schaffer sich entscheiden? Er steht nicht allein vor dieser Frage. Einige IT-Herausforderungen lassen sich einfach nicht mit durchschnittlichen Dienstleistungen überwinden (s. Abb. 1): Vielleicht wandern wichtige Know-how-Träger für eine Themenbetreuung ab, die noch für einen längeren Zeitraum aufrechterhalten werden muss. Vielleicht zwingt der Kostendruck, über Nearshoring-Optionen nachzudenken, aber die bisherigen Erfahrungen mit der Koordination in anderen Kulturkreisen waren ernüchternd bis kritisch. Vielleicht benötigt ein Servicethema mit stark schwankenden Anforderungen, wie z. B. eine anspruchsvolle Systembetreuung, eine höhere Skalierbarkeit, als externe Dienstleister bieten wollen.

Dies alles sind Beispiele für Themen, die nicht mehr durch interne Ressourcen abgedeckt werden können, aber andererseits so wichtig sind, dass sich Unternehmen scheuen, die Verantwortung dafür aus der Hand zu geben. Das Schlüsselwort, das im IT-Kontext oft noch überraschen mag, lautet hier: Vertrauen.

### Persönliches Engagement als USP

Für dieses Dilemma bietet Consist seit vielen Jahren mit seinen Managed Services weit mehr als übliche IT-Dienstleistungen. Unter „Managed“ verstehen wir authentisches Provider-Involvement: Was ein Auftraggeber in die Hände unserer Mitarbeiter gibt, machen sich diese zu ihrem eigenen Thema. In den Managed Services finden sich daher keine Aushilfskräfte, sondern professionelle, engagierte Partner, die sich um die Angelegenheiten des Kunden kümmern, als täte er es selbst – und die für den Erfolg auch persönlich einstehen. Und das schafft dann Vertrauen (Abb. 2).

*Wir schaffen Ihnen Freiräume durch verantwortungsvolle Anwendungs- und Systembetreuung quer über alle Technologien.  
Pragmatisch, individuell skalierbar und jederzeit transparent!  
Unsere jahrelange Erfahrung gibt Ihnen dabei Sicherheit.*

Abb. 2: Leitbild der Managed Services

SoD	Nearshoring
Systemmanagement	
Applikationswartung	
2nd und 3rd Level Support	
Application Management Services	
Individualentwicklung	
Qualitätsmanagement	
Qualitätssicherung	
Produktentwicklung	

Abb. 3 : Klassische Zuständigkeiten der Managed Services Konzepte

Doch Vertrauen will auch verdient sein. Unter dem Oberbegriff „Managed Services“ vereint Consist daher Dienstleistungs-Modelle für anspruchsvolle IT-Herausforderungen, die nicht nur durch Verantwortungsübernahme verlässlich und effizient, sondern auch transparent und kontrollierbar sind. Bisher erfüllen bereits zwei solcher Konzepte diese Anforderungen: Service on Demand und deutschsprachiges Nearshoring. Die Grenzen, welches Konzept für welches Thema am geeignetsten ist, sind dabei fließend (s. Abb. 3).

### Service on Demand: Bewährtes Konzept im neuen Gewand

„Service on Demand“ (SoD) hieß bei Consist früher „Application Maintenance Services“ (AMS). Dieses langjährig bewährte Modell wurde fast unverändert beibehalten, hat sich aber in den letzten Jahren zunehmend auch als ideal für Systembetreuungen

# CONNECT STRATEGIE

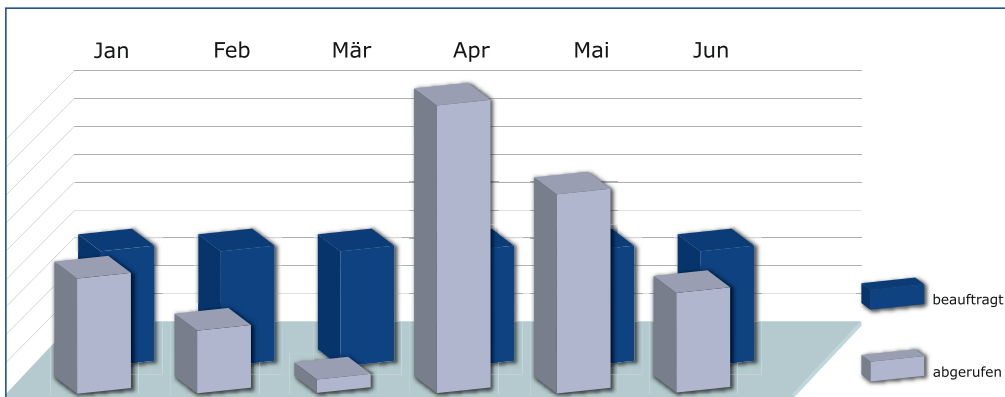


Abb. 4: SoD – Flexible Abrufung des Stundenkontingents

ein gesamtes Servicethema zu übernehmen. Ein umfangreiches Reporting über das Consist-Ticket- und Leistungserfassungssystem sowie ein proaktives Controlling durch einen persönlich zugewiesenen Servicemanager gewährleisten hierbei Transparenz und Übersicht.

erwiesen, so dass der veraltete Titel geändert wurde.

SoD ist speziell auf anforderungsgetriebene Themen zugeschnitten: Das Kontingentkonzept stellt sicher, dass der Kunde Leistungen nur dann abrufen muss, wenn er sie wirklich benötigt. Diese Vorgehensweise hat sich vor allem in der Wartung und Pflege von Altanwendungen und Systemumgebungen bewährt, daher verfügen unsere Mitarbeiter über ein breites Know-how-Portfolio auch in exotischen Umgebungen.

Verschiedene Maßnahmen erzeugen hier Vertrauen: Das gemeinsam festgelegte durchschnittliche Monatskontingent wird Basis einer festen Monatspauschale, was dem Kunden Budgetsicherheit gibt. Die flexible Abrufung hingegen ist davon unabhängig – damit kann ein IT-Leiter flexibel auf die unterschiedlichen Bedürfnisse seiner Fachabteilung eingehen und sich die Skalierbarkeit zum Spitzenabbau sichern (s. Abb. 4).

SoD-Teams sind es gewohnt, ganzheitliche Verantwortung für

## Nearshoring: Durch Managed Services ein neues Modell

Das zweite Konzept – Consist Nearshoring-Services – eignet sich vor allem für die kostengünstige Abwicklung von durchgehenden Beschäftigungsthemen. Die Kostenstruktur unserer Nearshore-Partner ermöglicht dabei Einsparungspotenziale von 25-60%. Doch Off- und Nearshoring bergen Risiken und haben deutlich an Ruf verloren: Die dezentrale Projektorganisation, eine abweichende Projektkultur, andere Standards und Methoden, vielleicht eine Sprachbarriere oder undurchsichtige Kommunikationsformen gefährden die Zusammenarbeit.

Unsere Nearshoring-Services vermeiden diese Risiken, da erfahrene Consist-Projektmanager onshore in Deutschland besetzt werden und die vollständige Verantwortung für die intensive Betreuung und Steuerung der Nearshore-Kollegen übernehmen. Damit kombinieren wir deutsche Koordination und Projektkultur

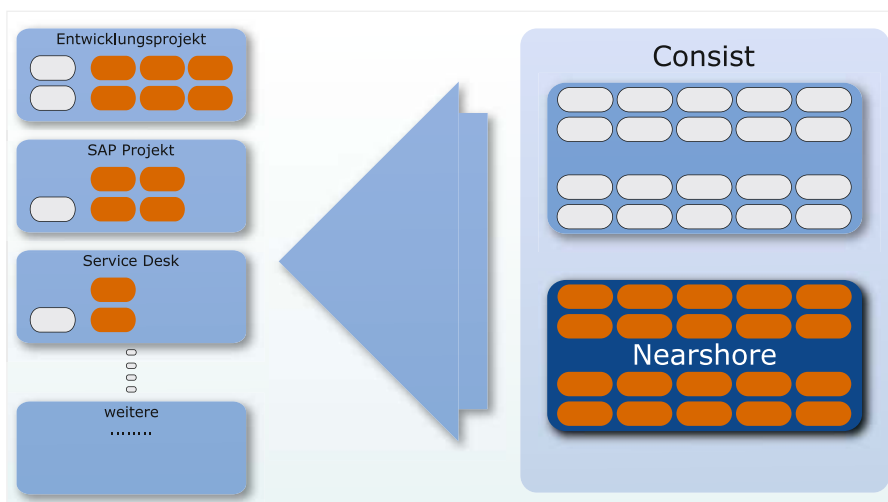


Abb. 5: Verteilte Besetzung in Nearshore-Projekten

Grafiken: Consist

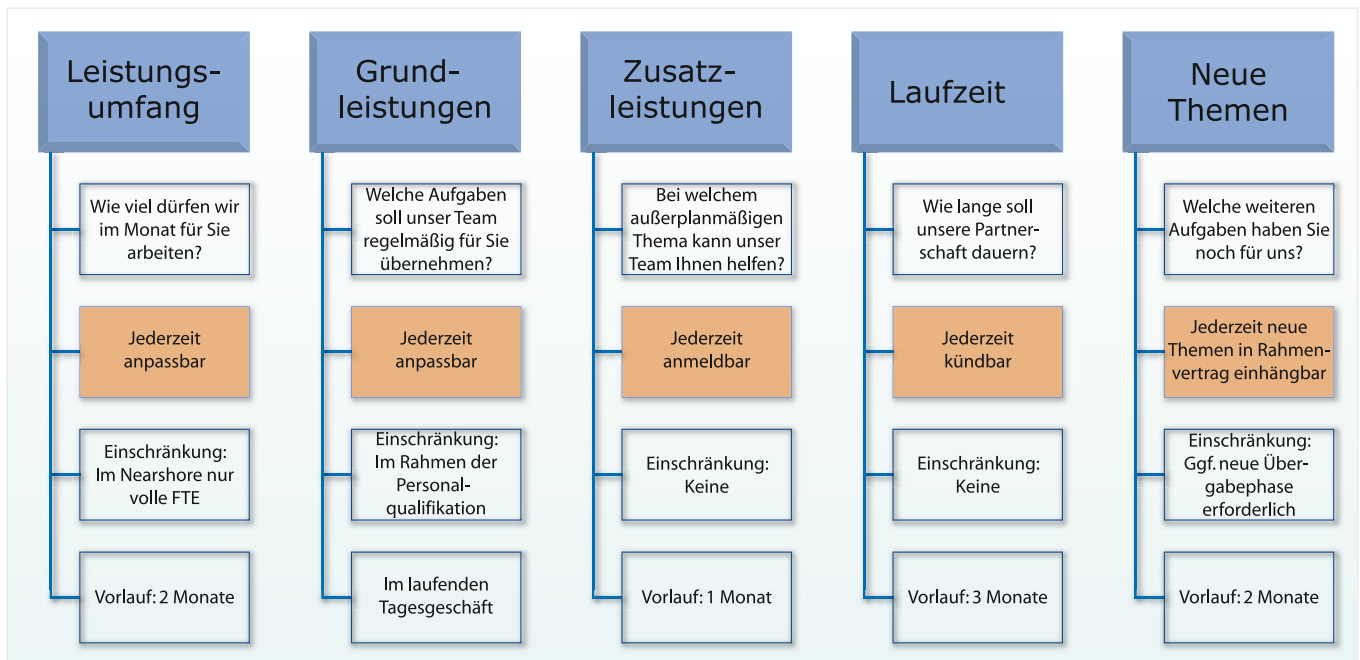


Abb. 6: Unterschiedliche Service-Ausprägungen

mit der Fachkompetenz und den günstigen Konditionen unserer Nearshore-Partner (s. Abb. 5).

Diese persönliche Begleitung macht das „Managed“ in unseren Nearshoring-Services aus: Sie gewährleisten kurze Wege und Transparenz in der Leistungserbringung. Consist gibt damit die im Projekt gelebten Prozesse, Methoden und Standards vor und kontrolliert diese verbindlich und fortlaufend im Sinne des Auftraggebers. Unsere Partner sind außerdem allesamt deutschsprachig, hervorragend ausgebildet und zertifiziert sowie ausführlich mit der deutschen Business-Mentalität vertraut.

## Vertrauen als wirtschaftliches Konzept

Wartung – egal, ob von Anwendungen und Systemumgebungen

– funktioniert ebenso wie betreutes Nearshoring nur als vertrauensvolle Partnerschaft zuverlässig und wirtschaftlich effektiv. Das unterscheidet diese Themen wesentlich vom klassischen Sourcing. Diesem Umstand tragen die Konzepte des Service on Demand und der Nearshoring-Services mit erhöhter Personalkompetenz und Provider-Involvement Rechnung (s. Abb. 6).

Mit dem Begriff „Managed“ bringt Consist damit ein Dienstleistungsverständnis in den Markt, das vielleicht selten geworden ist, sich aber für den Kunden und für Consist sehr gut bewährt hat. Um zu zeigen, was wir damit meinen, haben wir die organisatorischen Rahmenbedingungen jetzt mit größtmöglicher Flexibilität versehen, um Interessenten einen pragmatischen, risikofreien Probeanstieg zu ermöglichen. Herr

Schaffer hat für sein Problem bei Consist eine individuelle Lösung gefunden. Sprechen auch Sie uns an!

Weitere Informationen:

Jörg Hansen  
 Telefon: 0431/3993-593  
 E-Mail: hansen@consist.de

