



Der Weg zu Co-managed IT-Services - Die richtige Methode entscheidet

Co-managed IT-Services bieten eine gute Möglichkeit, die oft widerstreitenden Interessen interner IT-Abteilungen und externer IT-Dienstleister in Einklang zu bringen. Ziel ist eher eine langfristige, partnerschaftliche Beziehung als ein herkömmliches „Kunde-Dienstleister-Verhältnis“. Um das zu erreichen, braucht es Transparenz, gegenseitiges Verstehen und die richtige Methode.

Für Unternehmen nahezu jeder Branche und Größe ist der IT-Betrieb inzwischen ein wichtiger Aspekt ihres Geschäfts. Auch wenn das oft nicht wirklich wahrgenommen wird: Computer und Internet hat schließlich jeder, sie werden daher in vielen Fällen als selbstverständlich gesehen. Zum IT-Betrieb eines mittelständischen Unternehmens gehört aber viel mehr – von File-Servern über Applikations-Server, Datenbanken, das interne Firmennetzwerk, Möglichkeiten für den Fernzugriff bis zur Absicherung all dieser Hard- und Software in Übereinstimmung mit den eigenen Richtlinien und den gesetzlichen sowie regulatorischen Vorgaben. Und quasi nebenher sollen noch die guten, aber nicht immer einfach zu realisierenden Digitalisierungs-Initiativen aus den einzelnen Abteilungen umgesetzt werden. All das kann eine gewachsene IT-Abteilung ordentlich unter Druck setzen.

Entlastung versprechen sich viele durch die Beauftragung eines Dienstleisters. Der könnte ungeliebte, aufwändige und zeitintensive Aufgaben im Rahmen eines Managed Service übernehmen. Am besten auch noch zu niedrigeren Kosten als intern dafür entstehen. Doch weder Kunden, die so auf die Suche nach einem Managed Services Provider gehen, noch MSPs, die auf dieser Grundlage Verträge mit Kunden unterzeichnen, werden auf lange Sicht damit glücklich werden – denn künftige Missverständnisse sind bereits auf vielen Ebenen vorprogrammiert.

Die Fata Morgana der Standardisierung

Das fängt damit an, dass Firmen in der Regel zunächst Entlastung für eine bestimmte Aufgabe suchen. Weitere kommen später hinzu. Die Idee dahinter ist, dass der Dienstleister diese Services standardisiert und in großem Stil anbietet und deshalb kostengünstiger erbringen kann. Gerade für den Mittelstand ist die Annahme verlockend, sich aus einer Reihe von Standardservices im Baukastensystem diejenigen herauszusuchen, die man benötigt.

Diese Annahme ist aber auch grundverkehrt. Denn dabei wird unterstellt, dass diese Module mit den bisher im Unternehmen erbrachten Leistungen deckungsgleich sind. Das ist aber regelmäßig schon bei vergleichsweise einfachen IT-Services nicht der Fall. Die bisherigen Leistungen wurden schließlich individuell für den Bedarf im Unternehmen entwickelt oder sind dort entsprechend der Anforderungen gewachsen. Die eingekauften Services sind dagegen für den optimalen Betrieb für eine Vielzahl an Kunden ausgelegt. Im ungünstigsten Fall decken sie daher nur den kleinsten gemeinsamen Nenner ab.

Das widerspricht den hohen Erwartungen der Unternehmen, die einen standardisierten Service in Anspruch nehmen wollen: Der soll nicht nur besser, sondern auch günstiger sein als das bisher in Eigenregie geleistete. Dadurch sind Spannungen im gegenseitigen Verhältnis vorprogrammiert.

Wie Managed Service Provider der Zwickmühle entgehen

Für Unternehmen ist die Wahl eines Managed Services Providers auch eine Vertrauensfrage. Schließlich will man sich auf ihn und seine Dienste ebenso verlassen können wie zuvor auf die internen Kräfte. Und weil Vertrauen gut, aber Kontrolle besser ist, wollen viele Unternehmen SLAs (Service Level Agreements) vereinbaren. Jedoch sind die vielfach nicht das Papier wert, auf dem sie festgehalten wurden, weil Firmen zuvor keine interne Erfahrung mit SLAs hatten. Nicht nur das: Meist fehlt es im Mittelstand völlig an aussagekräftigen Kennzahlen zum IT-Betrieb. Damit sind diese Unternehmen überhaupt nicht „Managed-Services-ready“.

Hier bietet sich ein guter Ansatzpunkt für MSPs. Sie können potenziellen Kunden mit ihrer Expertise als Dienstleister und Erfahrungen aus vielen Projekten helfen, IT-Services zu erfassen, zu strukturieren und so zu ordnen, dass sie sich als Managed Service tatsächlich auch erbringen lassen. Damit dieser Schritt mittelstandsgerecht in ein oder zwei Tagen - nicht in wochenlangen Workshops - erfolgen kann, braucht es aber die richtige Herangehensweise.

Beispielsweise ist solch eine [IT-Istaufnahme](#) mit der itpilot®-Methodik möglich. Damit erhalten beide Seiten einen Leitfaden für eine bewährte Kategorisierung und gleichzeitig Bewertung von IT-Services. Die leicht nachvollziehbare, aber vollständige Systematik erlaubt es, mittelständische IT-Umgebungen für gewöhnlich in höchstens einem Arbeitstag zu erfassen. Anschließend ist nicht nur der Umfang der jeweiligen Services klar, sondern auch deren Bedeutung für das Geschäft bekannt.

Zusätzlich erhalten beide Seiten einen Überblick über die aktuell genutzte Technik. Damit stellen Dienstleister die Verhandlungen über die zu erbringenden Services auf eine ganz andere, solidere und vor allem gemeinsam erarbeitete Grundlage. Und sie schaffen Transparenz über das, was sie tun. Der Kunde kauft danach nicht einen geheimnisvollen Service. Er weiß genau, was dahinter steckt, welchen Umfang die Dienstleistung hat, wie sie abgegrenzt ist und welche Voraussetzungen geschaffen sein müssen.

IT angemessen bewerten und weiterentwickeln

Auch intern hat das Vorgehen nur Vorteile. Da sich für IT-Services [IT-Kennzahlen](#) wie eingesetzte Ressourcen, Kosten und Personaleinsatz erheben lassen, wird durch die strukturierte Erfassung vielfach erstmals deutlich, was es zum Beispiel kostet, einen Mail-Server zu betreiben, Backups der Datenbank zu erstellen und vorzuhalten, oder die Firewalls in den Zweigstellen zu betreiben. Damit wird auch der Wert der internen IT sichtbar.

Durch klare IT-Service-Kategorien und bewährte Erfassungs-Tools wie itpilot® erkennen Unternehmen zudem Abhängigkeiten der einzelnen IT-Services untereinander. Auf dieser Erkenntnis lassen sich wiederum Entscheidungen darüber treffen, welche Cluster von Services sinnvollerweise zusammengefasst und unter einer Verantwortung betrieben werden, damit vereinbarte SLAs auch eingehalten werden können – oder auch, wie sich Dienstleister und interne IT die Verantwortung teilen können.

Schließlich schafft die Modellierung der gesamten IT und die Zuordnung von Kennzahlen auch die Grundlage für einen begründeten Plan zur strategischen Weiterentwicklung der IT: Wo sind aktuell die größten Lücken? Wie lassen sich mit wenig Aufwand schnell die größten Erfolge erzielen und wo ergänzt die Expertise eines Managed Services Providers besonders sinnvoll, weil die internen Ressourcen gar nicht vorhanden sind? Wenn diese Fragen auf dem Tisch liegen, sind beide Seiten bereits auf dem besten Weg zu einer langfristigen und partnerschaftlichen Beziehung – oder anders gesagt: auf dem Weg zu Co-managed IT-Services.

Mit **itpilot®** steht erstmals eine standardisierte IT-Serviceliste zur Verfügung, mit der auch kleine und mittlere Unternehmen ihre IT-Services ohne viel Aufwand erfassen und bewerten können - und so ihre IT sinnvoll weiterentwickeln und zukunftsfähig machen. www.itpilot.de