

Artikel

Die zehn Gebote für die richtige Wahl des IT-Dienstleisters

Die richtige Wahl des IT-Dienstleisters ist bei jedem Projekt das A und O für den nachhaltigen Erfolg

Wie Unternehmen jeder Größenordnung den richtigen IT-Dienstleister finden können erläutert Jörg Sattler, Leiter Marketing und Kommunikation bei der IT-Services and Solutions GmbH (it') aus Chemnitz, anhand von zehn Geboten.

Die fünf „Du-sollst“-Gebote für Unternehmen:

1. Du sollst keine anderen IT-Dienstleister neben ihm haben

Unternehmen sollten sich bei der Wahl ihrer IT-Dienstleister für strategische Projekte auf einen Anbieter konzentrieren. Bei zu vielen Partnern läuft ein Projekt schnell aus dem Ruder und verursacht unübersehbare Kosten. Deshalb: Der ausgewählte IT-Dienstleister sollte das Projekt von der A bis Z übernehmen und eine klare Kostenstruktur aufstellen.

2. Du sollst dir ein klares Bildnis von deinem IT-Dienstleister machen

IT-Dienstleister sollten genau unter die Lupe genommen werden. Anhaltspunkte für die Qualität sind zum Beispiel die Lünendonk-Liste – diese listet die Top IT-Beratungshäuser nach Umsatz und Größe – die Webpräsenz der Dienstleister und auch IT-Fachmessen. Verglichen werden sollten unbedingt die dargestellten Kernkompetenzen mit den Referenzprojekten. Diese Referenzen sollten sich auf die eigene Situation beziehen, um eine Vergleichbarkeit auch in puncto Zeit und Kosten zu gewährleisten. Zudem bieten seriöse IT-Dienstleister oft kostenlose Workshops an, bei dem sich Know-how und „Chemie“ testen lassen.

3. Du sollst jedes Projekt gut planen

Im Vorfeld sollte das Unternehmen die eigenen Anforderungen im Detail klären. Der IT-Dienstleister wird entsprechend konkret mit seiner Arbeit beginnen. Zu vermeiden sind vorsichtige Umschreibungen in der Aufgabenstellung, denn diese erzeugen Unklarheiten und führen oft zu kostspieligen Ver-

Artikel

zögerungen. Gute IT-Dienstleister schaffen inhaltliche Strukturen: In Workshops definieren alle Beteiligten die Projektanforderungen und Spezifikationen.

4. Du sollst deinem IT-Dienstleister vertrauen

Vertrauen ist das Fundament für ein erfolgreiches Projekt. Das heißt, dass der IT-Dienstleister in die Unternehmensstrukturen eingebunden wird und sich alle Beteiligten persönlich kennen. In ersten Gesprächen und Workshops wird klar, wie gut ein IT-Dienstleister die spezifischen Anforderungen des Unternehmens erkennt und passende Lösungen bietet. Dienstleister müssen auch in der Lage sein, auf veränderte Anforderungen zu reagieren und das Projekt erfolgreich zu beenden.

5. Du sollst auf deine Mitarbeiter achten

Sämtliche Folgen der neuen IT-Infrastruktur und Anwendungslandschaft auf das Unternehmen und dessen Mitarbeiter sind zu beachten. Der Erfolg des Projekts hängt letztendlich an der Akzeptanz im Unternehmen. Die Geschäftsleitung interessiert sich für den Kosten-Nutzen-Aspekt, die Mitarbeiter wollen wissen, wie die neue IT ihren Arbeitsablauf beeinflusst. Schulungen und Informationen sind unabdingbar.

Die fünf „Er-soll“-Gebote für den IT-Dienstleister:

6. Er soll gewachsene IT-Strukturen nicht vernichten

Geht es bei IT-Integrationsprojekten darum, alte und neue IT-Infrastrukturen zusammenzuführen, dann sollen die IT-Dienstleister gewachsene Strukturen nicht vernichten, sondern sinnvoll integrieren. Daher sollte das vorhandene Wissen über IT-Infrastrukturen und Prozesse analysiert und bestehende Wissensquellen wie Dokumentationen oder beschriebenen Arbeits- und Prozessabläufe identifiziert werden. Parallel werden in dieser Analysephase die Wissensträger im Unternehmen ermittelt und in das Projekt eingebunden.

7. Er soll nicht die Vereinbarungen brechen

Die im Vorfeld definierten Anforderungsspezifikationen sind der Projektleitfaden. Ist dieser vollständig, ist das Projekt schon so konkret, dass die Umsetzung effizient erfolgen kann. Alle Beteiligten müssen sich an die Vereinba-

Artikel

rungen halten und einmal getroffene Vereinbarungen nicht brechen. Die Erstellung und Dokumentierung der Projektspezifikationen gehört auf jeden Fall in das Angebot. Die klare Ausformulierung des Projektleitfadens garantiert, dass ein IT-Anbieter die Projektablaufzeiten und Preise halten kann.

8. Er soll sich keine Expertisen von anderen nehmen

Unternehmen sollten darauf achten, wie ein IT-Dienstleister die vereinbarten Leistungen erfüllt. Erfolgversprechende Partner sind Anbieter, die sowohl Beratungskompetenz als auch Technologieexpertise aufweisen. Dieser Mix bewährt sich dann, wenn Projektmanager zeitnah Probleme beheben müssen.

9. Er soll kein falsches Zeugnis geben

Von IT-Dienstleistern, die mit hohlen Verkaufspräsen, unkonkreten Projektvorstellungen, unglaublichen und nicht personifizierten Kundenreferenzen werben, ist abzuraten. Vorsicht auch bei zu günstigen Angeboten: Die Leistungsbeschreibung darf keine Lücken aufweisen. Ansonsten kommt es im Nachhinein zu unangenehmen Nachberechnungen. Grundsätzlich gilt, dass die Branche in der Regel recht vergleichbare Stundensätze aufweist.

10. Er soll nicht begehren deines nächsten Projekts

Der IT-Dienstleister sollte jedes Projekt so umsetzen, dass es auf offenen Standards beruht und flexibel ausgebaut werden kann. Die Umsetzung sollte so gestaltet sein, dass ein Dritter ohne große Einarbeitung auf der IT-Infrastruktur aufbauen kann. Ein IT-Dienstleister darf nie Folgeprojekte erzwingen, indem Abhängigkeit von Systemen oder Anwendungen schafft.

(ca. 5.500 Zeichen)

Über IT-Services and Solutions GmbH (it):

Die IT-Services and Solutions GmbH (it) mit Hauptsitz in Chemnitz ist branchenkompetenter Partner für hochwertige IT-Beratungsleistungen. Mit 1 200 Mitarbeitern an bundesweit 11 Standorten richtet sich die IBM Tochter an innovations- und wachstumsorientierte Unternehmen aus Industrie, Handel und Telekommunikation, dem Banken- und Versicherungsgewerbe sowie des öffentlichen Sektors. Ihnen bietet it' ein Full-Service-Paket von der Unternehmensüber die IT-Beratung bis zur nahtlosen Umsetzung in passgenaue Lösungen und Dienstleistungen. it' fokussiert sich konsequent an den Herausforderungen des Marktes und legt den Schwerpunkt auf zukunftsweisende Themen: u.a. Mobile Services, IT-Infrastruktur-Services oder Leasing-Services sowie auf die Erfüllung betriebswirtschaftlicher Anforderungen mit eigenen und von der SAP AG zertifizierten Lösungen.

Artikel

Weitere Information erhalten Sie im Internet unter www.itsas.de.

Ansprechpartner für Journalisten:

Jörg Sattler
Leiter Marketing und Kommunikation
IT-Services and Solutions GmbH
Rathausstraße 7
09111 Chemnitz
Telefon: 0371 6978-2966
Telefax: 0371 6978-2627
E-Mail: Joerg.Sattler@de.ibm.com

Olaf Grewe
Pleon GmbH
Breitscheidstraße 8
70174 Stuttgart
Telefon: 0711 21099-417
Telefax: 0711 21099-499
E-Mail: Olaf.Grewe@pleon.com