

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

Von Jörg Sattler, Leiter Marketing und Kommunikation bei der IT-Services and Solutions GmbH (it'), Chemnitz

Damit große, aber auch mittelständische Unternehmen den richtigen Anbieter für ihre IT-Projekt finden können, sollten sie verschiedenen Rahmenbedingungen beachten. Die fünf „Du sollst“-Gebote sind an das Unternehmen gerichtet, das einen IT-Dienstleister sucht. Die fünf „Er soll“-Gebote beschreiben die Anforderungen, denen ein IT-Dienstleister genügen muss.

Die fünf „Du-sollst“-Gebote:

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

Es empfiehlt sich, dass sich sowohl große als auch mittelständische Unternehmen bei der Wahl ihrer IT-Dienstleister für strategische Projekte auf einen Anbieter konzentrieren. Werden zu viele verschiedene Partner ins Boot geholt, kann ein Projekt schnell aus dem Ruder laufen und unübersehbare Kosten verursachen. Deshalb ist es ratsam, dass der ausgewählte IT-Dienstleister das gesamte Projekt von der Beratung bis zur Umsetzung übernehmen kann und dafür eine klare und übersichtliche Kostenstruktur aufstellt.

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

Bevor die Entscheidung getroffen wird, sollten die verschiedenen IT-Dienstleister genauestens unter die Lupe genommen werden. Der erste Anhaltspunkt kann zum Beispiel die Lünendonk-Liste sein, in der die Top IT-Beratungshäuser nach Umsatz und Größe gelistet sind. Zudem empfiehlt sich der Blick auf die Webpräsenz der Dienstleister. Wichtig ist, dass neben den Kernkompetenzen auch Referenzprojekte genannt werden. Diese Referenzen sollten sich auf die eigene Situation beziehen, um so im Vorfeld Umfang, Zeit und Kosten eines Projektes abschätzen zu können. Eine weitere

Artikel

gute Möglichkeit, die passenden Dienstleister zu vergleichen, sind Fachmessen wie die SYSTEMS oder die CeBIT. Außerdem bieten seriöse IT-Dienstleister preiswerte oder kostenlose Workshops an, bei dem sich Know-how und „Chemie“ recht intensiv testen lassen.

3. Du sollst jedes Projekt gut planen

Unbedingt sollte das Unternehmen vor dem Projektbeginn die eigenen Anforderungen im Detail klären. Der IT-Dienstleister wird so konkret und genau mit seiner Arbeit beginnen, wie die Anforderungen definiert sind. Vorsichtige Umschreibungen in der Aufgabenstellung erzeugen unklare Ziele und Projektschritte. In der Regel führt das zu ärgerlichen Verzögerungen und höheren Projektkosten. Oft gibt es im Vorfeld unstrukturierte Vorstellungen über das zu erreichende Ziel, hier hilft der IT-Dienstleister von Anfang an, inhaltliche Strukturen zu schaffen. Nur solche Anbieter sollten ausgewählt werden, die gemeinsam mit allen Beteiligten in einem Workshop die Projektanforderungen und Spezifikationen erarbeiten und dokumentieren, um die gesamte Dimension des Projekts zu erfassen. Ein zentrales Element ist es, die Verantwortlichkeiten des Dienstleisters und die des Kunden festzulegen.

4. Du sollst deinem IT-Dienstleister vertrauen

Gegenseitiges Vertrauen ist ein wichtiges Fundament für eine erfolgreiche Projektgestaltung. Vertrauen bedeutet, dass der IT-Dienstleister in die unternehmenseigenen Strukturen eingebunden wird und sich die Mitarbeiter des späteren IT-Teams persönlich kennen lernen. In ersten Gesprächen oder Workshops wird schnell klar, ob ein IT-Dienstleister die spezifischen Anforderungen eines Unternehmens erkennt und entsprechend maßgeschneiderte Lösungen bieten kann. Dienstleister müssen auch in der Lage sein, auf veränderte Anforderungen und Projektziele umgehend zu reagieren und das Projekt zum erfolgreichen Abschluss zu bringen. Verlass ist dabei auf erfahrene Dienstleister: Denn die Strukturierung der Projektschritte erfolgt bei denen auf Basis von Methodiken. Diese verhindern Risiken sowohl für das Unternehmen als auch für den Dienstleister. Der IT-Dienstleister sollte das ihm entgegengebrachte Vertrauen mit der Verpflichtung danken, für seinen Kunden klare und inhaltliche Strukturen zu schaffen.

Artikel

5. Du sollst auf deine Mitarbeiter achten

Eine neue IT-Infrastruktur und Anwendungslandschaft sorgt immer für Veränderungen im Unternehmen, die sich auf alle Mitarbeiter auswirken. Diesem Aspekt muss bereits vor der Planung Rechnung getragen werden. Nur in Abstimmung mit dem gesamten Unternehmen können IT-Projekte erfolgreich umgesetzt werden. Während sich die Geschäftsleitung in erster Linie für den Kosten-Nutzen-Aspekt interessiert, wollen die Mitarbeiter wissen, wie eine neue IT ihren Arbeitsablauf beeinflussen. Sind entsprechende Schulungen und Eingewöhnungsphasen unabdingbar, dann rechtzeitig alle Beteiligten darüber informieren und in das Projekt einbinden.

Die fünf „Er-soll“-Gebote:

6. Er soll gewachsene IT-Strukturen nicht vernichten

Häufig geht es bei IT-Integrationsprojekten darum, eine alte und neue IT-Infrastruktur zusammenzuführen. Die Methodik eines IT-Dienstleisters sollte darauf ausgerichtet sein, gewachsene Strukturen nicht zu vernichten, sondern sinnvoll in die neue IT überzuführen. Hierfür wird oft in einem ersten Schritt das vorhandene Wissen über die IT-Infrastrukturen und Prozesse analysiert. Bestehende Wissensquellen wie Dokumentationen oder beschriebenen Arbeits- und Prozessabläufe müssen identifiziert werden. Parallel sollte im Laufe dieser Analysephase ermittelt werden, wer die Wissensträger im Unternehmen sind, um wie sie in das Projekt eingebunden werden können.

7. Er soll nicht die Vereinbarungen des Lastenhefts brechen

Die im Vorfeld definierten Anforderungsspezifikationen dienen als Leitfaden für das Projekt. Ist dieses vollständig, ist das Projekt selber schon so konkret, dass die Umsetzung sehr effizient erfolgen kann. Allerdings müssen sich alle Beteiligten an die Vereinbarungen strikt halten und einmal getroffene Vereinbarungen dürfen nicht gebrochen werden. Die Erstellung und Dokumentierung der Projektspezifikationen muss auf jeden Fall im Angebot festgehalten sein, denn nicht selten investieren IT-Berater rund 50 Prozent der Projektzeit in diese erste Phase. Die klare Ausformulierung eines Projektleitfadens garantiert, dass ein IT-Anbieter angebotenen Projektlaufzeiten und Preise einhalten kann.

Artikel

8. Er soll sich keine Expertisen von anderen nehmen

Unternehmen sollten darauf achten, wie ein IT-Dienstleister die vereinbarten Leistungen erfüllt. Erfolgversprechende Partner sind solche Anbieter, die nicht nur Beratungskompetenz aufweisen, sondern auch entsprechende Technologieexpertise. Der Mix aus Beratern und Fachleuten für die technologischen Aufgaben bewährt sich vor allem auch dann, wenn Projektmanager zeitnahe Probleme beheben müssen.

9. Er soll kein falsches Zeugnis geben

Es gibt IT-Dienstleister, die mit hohlen Verkaufspräsen, unkonkreten Projektvorstellungen, unglaublichen und nicht personifizierten Kundenreferenzen für sich werben. In einem solchen Fall wird von einer Zusammenarbeit dringend abgeraten. Vorsichtig bei vermeintlich günstigen Angeboten und stets genau die Leistungsbeschreibung beachten, diese darf keine Lücken aufweisen. Ansonsten kommt es im Nachhinein zu einer unangenehmen Nachberechnung. Grundsätzlich gilt, dass die Branche mit der Einbeziehung internationaler Ressourcen in der Regel recht vergleichbare Stundensätze aufweist. Auf der sicheren Seite ist ein Unternehmen immer dann, wenn es sich für ein Projekt einen Festpreis geben lässt.

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. Er muss zuvor deutlich machen, wie ein IT-System aufgebaut ist und wie es erweitert 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 im Auge haben, doch oft besitzen Lockangebote genau diesen Aspekt. Es werden Abhängigkeit von Systemen oder Anwendungen geschaffen, die dann bei späteren Projekten zu überhöhten Kosten führen können.

(ca. 8.200 Zeichen)

Über IT-Services and Solutions GmbH (it):

Die IT-Services and Solutions GmbH (it) mit Hauptsitz in Chemnitz versteht sich als branchenkompetenter Partner für hochwertige IT-Beratungsleistungen. Mit 1 200 Mitarbeitern an bundesweit 11 Standorten richtet sich die IBM Tochter an innovations- und wachstumsorien-

Artikel

tierte Unternehmen aus Industrie, Handel und Telekommunikation, dem Banken- und Versicherungsgewerbe sowie des öffentlichen Sektors. Ihnen bietet it' ein Full-Service-Paket von der Unternehmens- über die IT-Beratung bis zur nahtlosen Umsetzung in passgenaue Lösungen und Dienstleistungen. Dies schließt Anwendungsservices, SAP-Services und IT-Infrastruktur-Services über die gesamte betriebliche Wertschöpfungskette ein. Hierbei stellt sich it' konsequent den Herausforderungen des Marktes, indem sie ihren Schwerpunkt auf zukunftsweisende Themen legt: beispielsweise auf Leasing-Services für ein effizienteres Angebots-, Kundenbeziehungs- und Vertragsmanagement, auf Portal-Services für optimierte Kunden-, Lieferanten- und Mitarbeiterprozesse sowie auf die Erfüllung betriebswirtschaftlicher Anforderungen mit der eigenen und von der SAP AG zertifizierten Lösung easy.

Art und Umfang der Leistungen sind jeweils flexibel auf die spezifischen Bedürfnisse, Strategien und Ziele des Kunden sowie auf die Besonderheiten seiner Branche zugeschnitten. Als produkt- und anbieterunabhängiger Dienstleister arbeitet it' zudem stets mit den aus Kundensicht bestbeurteilten Produktpartnern zusammen.

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