

WHITEPAPER



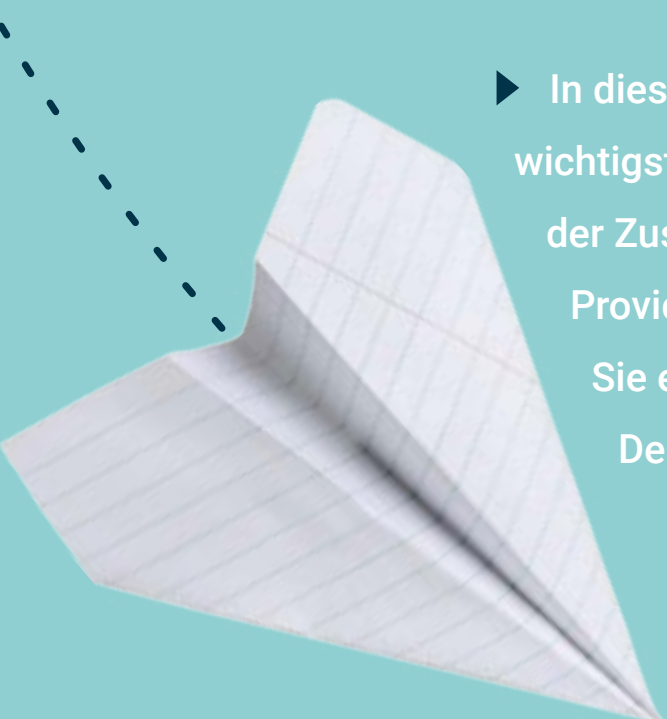
7 Gründe, wieso Sie Ihren IT-Provider wechseln sollten

Worauf Sie in der Zusammenarbeit mit Ihrem aktuellen oder zukünftigen Managed Service Provider achten sollten.

Eine bewährte Strategie zur Kostenkontrolle und Bekämpfung von Fachkräftemangel in der IT-Branche ist die **Auslagerung** von **IT-Services** an einen **Managed Service Provider**.

Insbesondere BaFin-regulierte Institutionen wie Banken und Versicherungen mit speziellen Auflagen (BAIT, VAIT) stehen vor einer besonderen Herausforderung.

Es gilt, die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern so zu gestalten, dass sämtliche regulatorische Rahmenbedingungen eingehalten werden, während gleichzeitig Digitalisierungsprogramme vorangetrieben werden können.

- 
- ▶ In diesem Whitepaper haben wir für Sie die wichtigsten und häufigsten Beobachtungen aus der Zusammenarbeit mit einem IT-Service Provider zusammengefasst. Außerdem erwartet Sie eine Sammlung von Best Practices und Denkanstöße als Handlungsempfehlungen.

→ Gründe für die Auslagerung

Gründe für die Auslagerung von IT-Services

Ein zuverlässiger, skalierbarer und stabiler IT-Betrieb bildet das Fundament für ein zukunftsfähiges Geschäft und ist ein unverzichtbarer Bestandteil jeder Digitalisierungsinitiative. In einer Zeit, in der Fachkräfte knapp sind, Kostendruck herrscht und Agilität gefordert ist, gestaltet es sich immer schwieriger, den eigenen IT-Betrieb so aufzustellen, dass er den Anforderungen gerecht wird und gleichzeitig dringende Digitalisierungsmaßnahmen umgesetzt werden können. In diesem Kontext bietet die Auslagerung an einen externen IT-Service Provider drei wesentliche Vorteile:

>> Fachkräftemangel überbrücken

Gut ausgebildete und erfahrene IT-Fachkräfte sind auf dem Markt begehrt. Das Recruiting wird zunehmend schwieriger und für eine langfristige Personalbindung muss mehr getan werden als nur einen stabilen Arbeitsplatz anzubieten. Darüber hinaus ist eine schnelle Skalierung bei Lastspitzen oder kurzfristigen Projekten im herkömmlichen Recruiting-Prozess nahezu unmöglich. Durch die Auslagerung des IT-Betriebs an einen externen IT-Dienstleister können Unternehmen diese Herausforderungen übertragen.

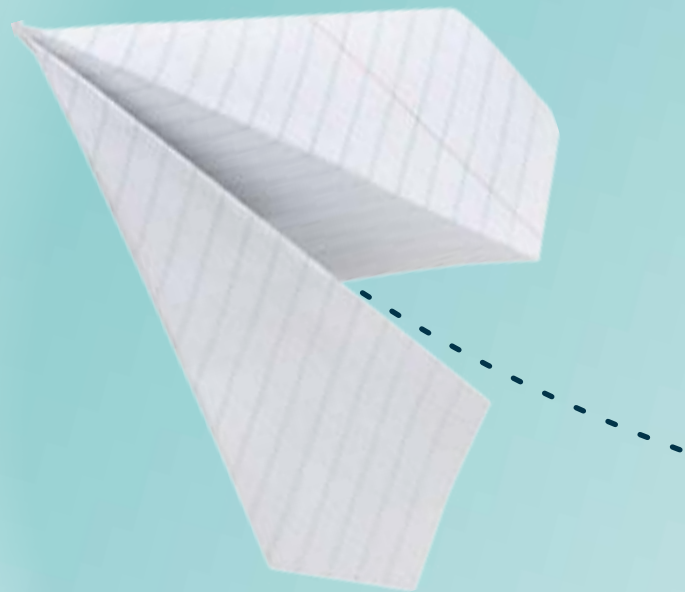
>> Fachwissen im Unternehmen halten & Technologieexpertise beschaffen

Die eigenen Mitarbeitenden sind die Fachkundigen für wertbringende Geschäftsprozesse. Sie sollen sich technologisch weiterentwickeln und Digitalisierungsprojekte verantworten und vorantreiben. Dazu sind nicht nur genügend Ressourcen wie Zeit und Mittel, sondern auch entsprechende Fähigkeiten notwendig. Nicht alle Kenntnisse müssen intern aufgebaut werden, manche werden nur temporär benötigt, andere lassen sich auch gar nicht „mal eben so“ intern aufbauen. Zudem entwickelt sich im Rahmen von Digitalisierungsmaßnahmen die IT-Landschaft und damit die benötigten Fähigkeiten stetig weiter.

>> **Kostenkontrolle und Flexibilität**

Die Kosten für einen externen Service Provider stellen sich in der Bilanz vorteilhafter dar als interne Personalkosten und lassen sich zudem vorausschauend kalkulieren und im Gewerks-Modell kontrollierbar planen. Sollten sich Änderungen im Bedarf ergeben, bietet die Auslagerung an einen IT-Service Provider eine höhere Flexibilität im Vergleich zum Skill- und Ressourcenmanagement der eigenen internen Mannschaft.

Zusammenfassend gibt es viele gute Gründe für eine Auslagerung von IT-Services. Die Entscheidung, diesen Schritt zu gehen, fällt daher oft leicht. Die Suche nach dem passenden IT-Service Provider kann jedoch eine Herausforderung darstellen. Oft wird die Entscheidung für einen Service Provider auf der Grundlage von Best-Price-Angeboten, Entscheidungsvorlagen oder Ergebnissen aus einem Proof of Concept getroffen. Die Erfahrung der täglichen Zusammenarbeit macht man jedoch erst nach einer aufregenden Ramp-up-Phase. In komplexeren Fällen zeigt sich der Erfolg der Zusammenarbeit oft erst bei sich wandelnden Umständen oder in Krisen. So kann es passieren, dass sich die individuelle Wahl des Service Providers nicht für alle Themen als richtig herausstellt.



—> zu den 7 Fehlermustern

Häufige Beobachtungen

aus der Zusammenarbeit mit Service Providern

In diesem Abschnitt haben wir für Sie **sieben Fehlermuster** mit Lösungsansätzen zusammengetragen, um die Leistungserbringung Ihres Service Providers zu beurteilen und gegebenenfalls zu hinterfragen.

- **1#** Unzureichende Kenntnis von Branchenbesonderheiten und fehlendes Verständnis für die Anforderungen und das Umfeld
- **2#** Service Provider bieten nur Unterstützung für Standardprodukte und komplexe Anwendungen werden weiterhin von der internen IT-Abteilung betreut
- **3#** Eintönige Arbeit ohne Prozessoptimierung und mangelnde Innovationskraft des Service Providers
- **4#** Mangelhafte, nur reaktive oder fehlende Kommunikation
- **5#** Ständig wechselnde Ansprechpartner, hohe Fluktuation, schneller Austausch von erfahrenen durch unerfahrene Mitarbeitende
- **6#** Aktives KPI-Reporting fehlt im Qualitätsmanagement
- **7#** Dokumentation unvollständig, veraltet oder nicht verfügbar

1# Fehlermuster

Unzureichende Kenntnis von **Branchenbesonderheiten** und fehlendes Verständnis für die **Anforderungen** und das **Umfeld**

Regulatorische und gesetzliche Anforderungen, die sich beispielsweise aus MaRisk (BAIT, VAIT) ergeben, geben der Organisationsstruktur und den Betriebsprozessen einen Rahmen, der sowohl intern als auch beim Service Provider Anwendung finden muss. Die Umsetzung erfordert theoretische und praktische Erfahrung.

Es ist nicht zwingend erforderlich, dass der Dienstleister fachspezifisches Know-how mitbringt, aber er sollte über Kenntnisse der branchenbedingten Rahmenbedingungen und Erfahrung in der Ausgestaltung und Umsetzung von Regulatorik-konformen Prozessen verfügen. Die Herausforderung liegt in der Balance zwischen Regelkonformität und lebhaften, pragmatischen operativen Prozessen. Dabei darf das Business nicht durch umständliche Prozessschritte oder hohe manuelle Aufwände beeinträchtigt werden. Die Zusammenarbeit verschiedener Dienstleister, die mit unterschiedlichen Sichtweisen an die Maßnahmen zur Umsetzung von BaFin-Anforderungen herangehen, hat sich bewährt. Durch dieses Vier-Augen-Prinzip können Rollenmodelle, Prozesse und Arbeitsanweisungen entwickelt

werden, die dem Tagesgeschäft operativ dienlich sind und gleichzeitig regulatorischen Anforderungen entsprechen.

Tobias Thestorf

„In einer hoch regulierten Banken- und Versicherungs-Informationstechnologie ist es elementar wichtig, einen Service Provider an der Seite zu haben, der die Anforderungen aus BAIT und VAIT nicht nur theoretisch kennt, sondern auch jahrelange Praxiserfahrung einbringt.“



2# Fehlermuster

Service-Provider bieten nur Unterstützung für **Standardprodukte** und **komplexe Anwendungen** werden weiterhin von der internen IT-Abteilung betreut

Es ist schwierig, einen Service Provider zu finden, der sowohl kosteneffektiv Standardprodukte unterstützt und gleichzeitig persönlich verfügbar und kompetent genug ist, um komplexe, historisch gewachsene IT-Systemlandschaften zu betreuen. Daher bleiben diese oft in den Händen der internen IT-Abteilung.

Unsere Erfahrung zeigt, dass es sinnvoll ist, die IT-Service- und Systemlandschaft modular zu betrachten und einzelne Modulgruppen an verschiedene Service Provider auszulagern. Hosting, Plattformbetrieb und Anwendungssupport sollten differenziert betrachtet werden und Standardprodukte können kosteneffektiv an Commodity-Anbieter ausgelagert werden. Für komplexe Themen empfiehlt sich ein anderer Typ von Service Provider,

der sich um die anspruchsvolleren Teile der Landschaft kümmert, wie nicht ausreichend dokumentierte Anwendungen, heterogene Plattformen mit Legacy-Anteilen und Systemkomponenten, die Teil von Transformationsprogrammen oder Lift-and-Shift-Migrationen sind.

Ein Duovendor-Ansatz oder ein Multivendor-Ansatz ist auch aus Risikomanagementsicht eine empfehlenswerte Methode. Zudem ist es ratsam, geschäftskritische und nicht-geschäftskritische Infrastrukturkomponenten entlang der Business-Services und Anwendungen zu verteilen.

Wir von 7P übernehmen oft für unsere Kunden die geschäftskritischen Komponenten und arbeiten eng mit Commodity-Anbietern in derselben Organisation zusammen.

3# Fehlermuster

Eintönige Arbeit ohne **Prozessoptimierung** und **mangelnde** **Innovationskraft** des Service Providers

Oftmals arbeitet der Service-Dienstleister nach starren Vorgaben und geht nicht aktiv auf die Optimierung von Prozessen ein. Selbst einfachste Tätigkeiten werden ohne Einsatz von Automatisierung abgearbeitet, es gibt keine kontinuierliche Verbesserung oder Weiterentwicklung der Services.

Der Einsatz von neuen Technologien erfolgt nur auf Nachfrage und bleibt oberflächlich. Vorgaben zu Struktur und Prozessen werden vom Auftraggeber erwartet, was zeigt, dass der Service Provider wenig Innovationsimpuls besitzt. Viele sind zudem herstellergebunden, was den Lösungsraum einschränkt.

Als IT-Verantwortlicher erwarten Sie von Ihrem Service-Partner, dass dieser proaktiv mitdenkt, über den Tellerrand schaut und einen aktiven Beitrag leistet, um Ihre Digitalisierungsprogramme voranzubringen. Das Ziel sind effiziente und störungsfreie Systemprozesse, Automatisierung, proaktives Problem Management und die Vermeidung von wiederkehrenden Fehlern und ineffizienten manuellen Tätigkeiten.

Um dies zu erreichen, müssen die Innovationskraft und Optimierungsinitiativen vom einzelnen Servicemitarbeitenden über die gesamte Serviceorganisation hinweg gelebt werden. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) sollte ganzheitlich und gemeinschaftlich gelebt werden, um die Optimierung und Innovation voranzutreiben und Geschwindigkeit und Kapazität für den kontinuierlichen Wandel bereitzustellen.

Bei der Bewertung der Innovationskraft eines Service Providers sollten klassische Kennzahlen wie technologische Partnerschaften, Zertifizierungen der Mitarbeitenden und Unternehmensreferenzen herangezogen werden. Allerdings ist auch ein persönlicher Austausch elementar wichtig, um Vertrauen aufzubauen und alle Vorabfragen zu klären. Bei einem Expertengespräch, wie auch wir es als 7P anbieten, können Sie den Dienstleister und dessen Kompetenzen besser kennenlernen und herausfinden, ob er als Partner für Ihr Unternehmen passt.

4# Fehlermuster

Mangelhafte, nur **reaktive** oder **fehlende** Kommunikation

Eine transparente und offene Kommunikation ist der Schlüssel für eine vertrauensvolle Beziehung zwischen Ihnen und Ihrem Service Provider. Oftmals werden Fehler vertuscht oder verschwiegen, was langfristig zu noch größeren Problemen führen kann.

Ein proaktiver Austausch von Informationen ist daher unerlässlich. Eine gute Kommunikation und Fehlerkultur sind elementare Faktoren für eine langfristige erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Es ist daher wichtig, dass alle Beteiligten in der Lage sind, sich klar und verständlich auszudrücken und eine Kultur des offenen Dialogs zu pflegen.

Klingt interessant? Nehmen Sie jetzt Kontakt zu unseren Expert:innen auf oder lesen Sie weiter!



Kontakt

5# Fehlermuster

Ständig **wechselnde Ansprechpartner**,
hohe Fluktuation, **schneller Austausch**
von erfahrenen durch unerfahrene
Mitarbeitende

Wenn das Serviceteam des Providers häufig wechselt und eine hohe Fluktuation aufweist, ist es schwierig, eine persönliche Beziehung aufzubauen. Selbst der persönliche Ansprechpartner oder Service Manager wechselt immer mal wieder, was zu Abstimmungsproblemen und zusätzlichem Aufwand führt. In so einem Umfeld ist es schwer, sich auf die eigentliche Aufgabe und die Verbesserung des Services zu konzentrieren.

Eine stabile und vertrauensvolle Partnerschaft ist das Fundament einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Damit die Serviceteams diesen Anspruch erfüllen können, sollten sie folgende Eigenschaften aufweisen:

- ▶ Ein passender Service Manager, der motiviert und engagiert bleibt und Ihre Sprache spricht (Deutsch, Englisch)
- ▶ Ein stabiles und eingespieltes Team, das aus einem guten Mix aus erfahrenen und weniger erfahrenen Mitarbeitenden besteht
- ▶ Eine offene Kommunikation, bei der Fehler direkt und respektvoll über die Organisationsebenen hinweg sachlich besprochen und aufgearbeitet werden

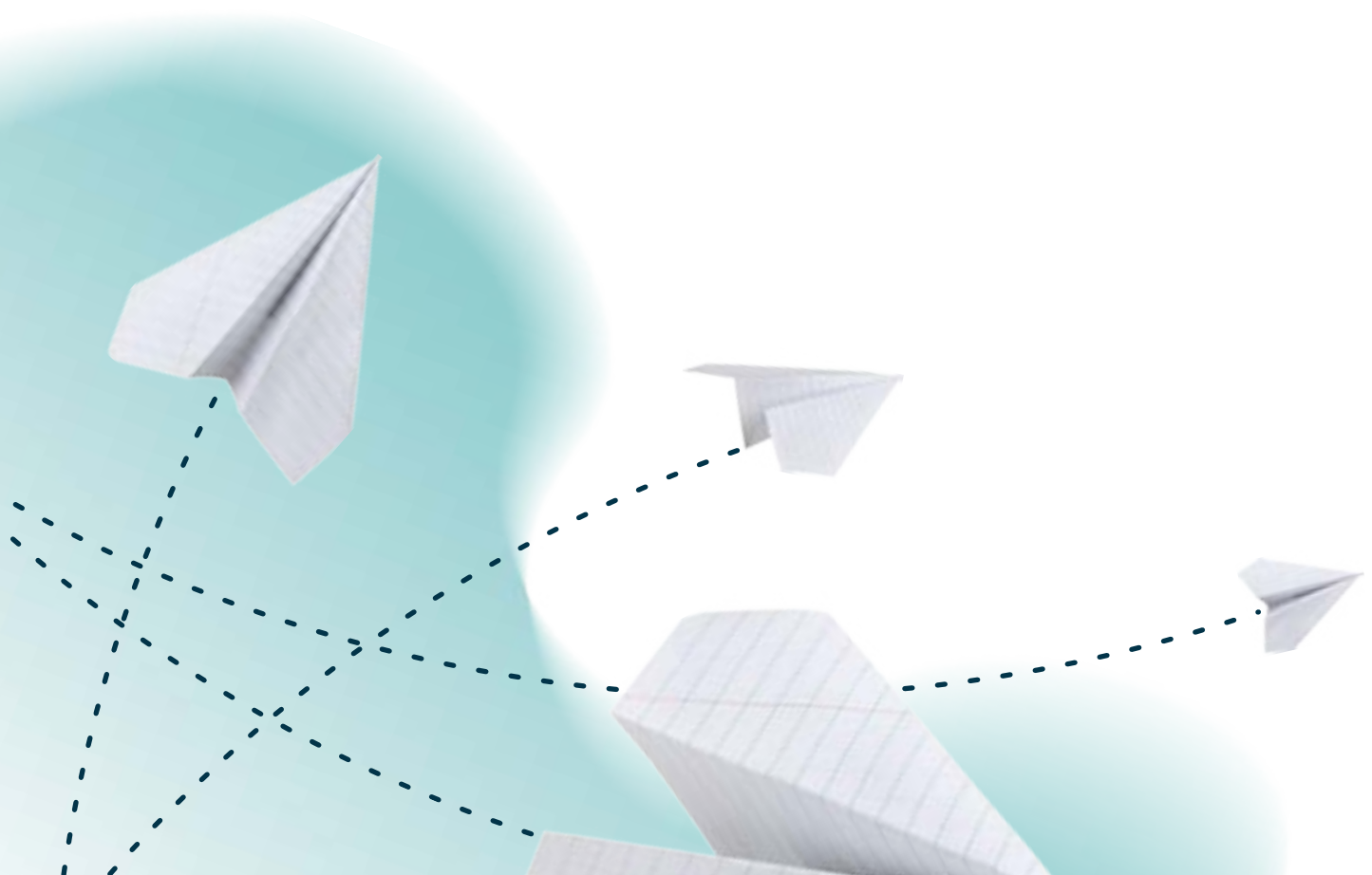
6# Fehlermuster

Aktives KPI-Reporting fehlt im Qualitätsmanagement

Wie gut ist Ihr Service? Wie effektiv wird gearbeitet? Wo liegen die Kosten? Wo können Sie optimieren? Haben Sie einen Überblick über all das? Steuern Sie Ihre Dienstleister selbstbewusst und wissen, dass sie die vereinbarten SLAs erfüllen?

Ein professionelles KPI-Reporting ist hier unverzichtbar. Es ist nicht nur eine einfache Datei, die regelmäßig verschickt wird. Vielmehr ist es ein wichtiges Instrument zur Messung der Leistung, zur Transparenz und zur Bewertung. Durch regelmäßige Besprechungen und Protokollierungen kann eine offene, vertrauensvolle Zusammenarbeit entstehen.

Eine transparente und angemessene Kommunikation ist dabei von entscheidender Bedeutung. Wenn KPIs und SLAs gefährdet oder gebrochen sind, muss dies gemeinsam besprochen werden, und Maßnahmen daraus abgeleitet werden.



7# Fehlermuster

Dokumentation **unvollständig, veraltet** oder **nicht verfügbar**

Oftmals wird die Dokumentation vom Service Provider als „leidiges Thema“ betrachtet und mit minimalem Aufwand erbracht. Wichtige Informationen wie Wissen, bekannte Fehler, How-Tos, Installationsanleitungen, Erfahrungen und vieles mehr werden nur in den Köpfen einzelner Mitarbeitenden gespeichert und nicht gern preisgegeben.

Eine sorgfältige Dokumentation kostet Zeit und Mühe und wird oft unterschätzt. Sie trägt zur Effizienz und zum Erfolg jedes Serviceteams bei. Ein professionelles Serviceteam plant daher immer einen Teil seiner Arbeit für die Erstellung und Aktualisierung von Dokumentationen ein und schätzt diesen Aufwand.

Dadurch können wiederholende Tätigkeiten eingespart werden und die Aufmerksamkeit kann auf Automatisierung und Optimierung des Services gelenkt werden. Die Dokumentation sollte unbedingt in Ihrer Umgebung stattfinden, um sicherzustellen, dass das Wissen in Ihrem Haus bleibt. Dieser Aspekt sollte bereits beim Vertragsabschluss berücksichtigt werden.

So wird die Auslagerung Ihrer IT-Services
wirklich erfolgreich. Das sagen unsere
Expert:innen.



Hier geht's zum Fazit

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass sich eine **modulare Betrachtung** und **modulweise Auslagerung** der eigenen **IT-Systemkomponenten** an mindestens **zwei Service Provider** bewährt hat.

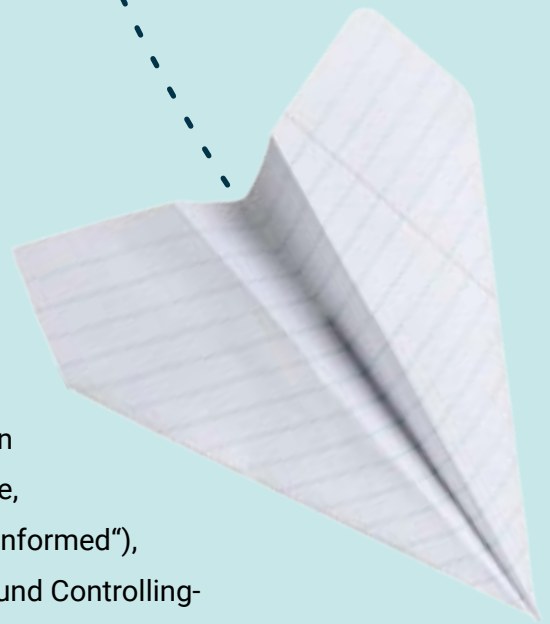
Eine maßgeschneiderte, vollintegrierte Serviceorganisation kann für Ihren IT-Betrieb, insbesondere für komplexe, geschäftskritische und nicht standardisierte Systemkomponenten in Zusammenarbeit mit einem professionellen IT-Service Provider zum Schlüssel des Erfolges werden. Ziel sollte eine enge Verzahnung Ihrer eigenen Abteilungen und Strukturen mit den Serviceteams des Dienstleisters sein. Eine persönliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit ist die Grundlage, um auch in herausfordernden Zeiten einen stabilen Service anzubieten und gleichzeitig Treiber für Automatisierungs- und Digitalisierungsmaßnahmen zu sein.



Carolin Sauer

„Mit unseren auf den jeweiligen Kunden maßgeschneiderten IT-Services integrieren wir uns nahtlos in jede Kundenorganisation und stellen die Erfüllung von Anforderungen nach MaRisk sicher.“

Entscheidend ist der **richtige Mix!**



Entscheidend ist der richtige Mix aus persönlicher Nähe und klaren Rollen und Verantwortlichkeiten auf Kunden- und Dienstleisterseite, zum Beispiel in einer RACI („responsible, accountable, consulted, informed“), sowie operativ lebhaften Prozessen und transparenten Reporting- und Controlling-Mechanismen.

Gerne können wir in einem Expertengespräch oder Workshop näher darauf eingehen, wie eine solche Zusammenarbeit im Detail ausgestaltet werden kann und welche Systemmodule sich für eine Auslagerung neben dem Commodity-Geschäft eignen.

Als Managed Service Partner betreiben wir von 7P Mobility Ihre komplexen, heterogenen Systemplattformen und historisch gewachsenen IT-Prozesse und sorgen für einen stabilen Betrieb der alten und zugleich neuen Komponenten. Unser Fokus liegt dabei auf der nachhaltigen Modernisierung von IT-Systemlandschaften und der kontinuierlichen Prozessoptimierung, alles im laufenden Betrieb.

► **Besonders am Herzen liegen uns BAIT- und VAIT-konforme Abläufe und Organisationsstrukturen, und wir unterstützen Sie gerne proaktiv bei Digitalisierungsmaßnahmen und Transitionsprogrammen zur Umsetzung regulatorischer Anforderungen.**



Hier geht's zum unverbindlichen
Beratungsgespräch mit
Carolin und Tobias.

