

# „ES GEHT UM DAS NUTZEN VON SYNERGIEN“

Als IT-Dienstleister plant, begleitet und steuert Operational Services zahlreiche Outsourcing-Projekte und hat weitreichende Erfahrung mit Managed Services. Im funkschau-Interview erklärt Ulrich Müller, Sprecher der Geschäftsführung, welche IT-Bereiche es auszulagern gilt und wie IT-Abteilung sowie Service Provider zusammenarbeiten müssen.

► **funkschau:** Herr Müller, Operational Services hat als IT-Dienstleister einen guten Überblick über den Markt. Wie entwickelt sich der Managed Services-Bereich?

**Ulrich Müller:** Die Nachfrage ist groß – Managed Services werden für unsere Kunden immer wichtiger. Die meisten Unternehmen haben erkannt, dass sie viele Aufgaben guten Gewissens an einen verlässlichen Partner geben können – speziell im Infrastrukturbereich. Ein typisches Auslagerungsszenario von Infrastrukturdiensten in unsere Private Cloud umfasst alle Leistungen bis zur Oberkante Betriebssystem oder bis einschließlich Datenbanken, sodass für die Unternehmen enorme personelle und finanzielle Ressourcen für die Applikationsdienste frei werden. Entscheidend ist dabei ein rationales Vorgehen bei der Auswahl der externen Dienstleister als Basis für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit – denn Technik kann jeder, nur managen nicht. Einen merklichen Zulauf registrieren wir in diesem Zusammenhang von Unternehmen, die in der „ersten Generation Outsourcing“ auf einen SLA-optimierenden Dienstleister gesetzt haben und im Anschluss daran nach Kundenorientierung dürsten und eine Partnerschaft auf Augenhöhe suchen.

**funkschau:** Gibt es für diese Partnerschaft eine Blaupause? Welche Teile der eigenen Infrastruktur eignen sich besonders für das Outsourcing?

**Müller:** Die konkrete Outsourcing-Strategie hängt von der individuellen Situation des jeweiligen Unternehmens ab: IT-Kompetenz, Erneuerungsbedarf der IT-Landschaft, Investitionsmittel, geänderte Anforderung des Business und bestehendes Personal. Für die meisten Firmen lohnt es sich tatsächlich, einen großen Teil der Infrastruktur in Expertenhande zu geben: Sicheres Cloud Computing in deutschen zertifizierten Rechenzentren nach aktuells-



ULRICH MÜLLER,  
Sprecher der Geschäftsführung bei  
Operational Services

„DIGITALISIERUNG HAT IHREN URSPRUNG INNERHALB DES UNTERNEHMENS UND KANN NICHT OUTGESOURCED WERDEN – IT DAGEGEN SCHON.“

ten Datenschutz- und Compliance-Vorschriften zu transparenten Preisen ist dafür wohl das schlagkräftigste Argument. Neben den Chancen der Infrastrukturauslagerung bestehen große Potenziale beim Einsatz von SaaS- oder PaaS-Angeboten. Da sie die Klammer um die Infrastruktur und die Applikationen bilden und somit vertikal integriert sind, können sich die CIOs voll auf die Entfaltung der Vorteile für die Fachseite konzentrieren.

**funkschau:** Aber besteht nicht eine gewisse Gefahr, dass sich Dienstleister und interne IT-Abteilungen bei zunehmendem Einsatz von Managed Services gegenseitig auf die Füße und in Konkurrenz zueinander treten?

**Müller:** Es geht um die Bündelung von Kräften, um das Nutzen von Synergien – nicht um gegenseitigen Wettbewerb. Der richtige ICT Provider unterstützt die IT-Abteilung dabei, die zunehmende Datenkomplexität stemmen zu können und künftig noch erfolgreicher zu sein. Wichtig für eine erfolgreiche Zusammenarbeit ist, dass alle Beteiligten sich als Partner für die gemeinsame Sache verstehen. Das Logbuch ist die zitierte Strategie, die die Rolle und Relevanz des Dienstleisters definiert. Dieser kann in Bereichen unterstützen, in denen die IT-Abteilung vielleicht noch nicht so viele Erfahrungen gemacht hat, er kann aus der Praxis berichten, sensibilisieren, neue Tools mit einbringen. Und parallel dazu können sich die internen Mitar-

beiter neues Know-how aneignen, ihren Wirkungsgrad erweitern und an der Digitalisierung wachsen. Denn: Digitalisierung hat ihren Ursprung innerhalb des Unternehmens und kann nicht outgesourced werden – IT dagegen schon.

**Das komplette Interview mit Ulrich Müller finden Sie auf [www.funkschau.de](http://www.funkschau.de).**