



IT-Sourcing IT-Ressourcen steuern und überwachen



Ausgangslage

Wir helfen Unternehmen dabei, Organisationsformen zu definieren und die passenden Sourcing-Lösungen (intern/extern) für IT-Services zu finden. In Zusammenarbeit mit dem Kunden identifizieren wir die optimale Form der Dienstleistung und entwickeln Management- und Controlling-Instrumentarien zur Absicherung der Servicequalität. Wir unterstützen den Kunden bei der Ermittlung und Kontrolle seiner IT-Service-Kosten und stellen sicher, dass diese dem Branchenstandard entsprechen. Unser Ziel ist es, die Strukturen zwischen dem Kunden und dem Dienstleister optimal zu verknüpfen, Leistungen und Kosten transparent zu machen und die Serviceorientierung zu fördern.

Die Situation

Unser Kunde ist einer der führenden Telekommunikationsdienstleister in Deutschland und Europa; eine nicht börsennotierte Aktiengesellschaft mit einem Umsatz von rund 2,7 Milliarden Euro und über 2.400 Mitarbeitern. Zu den Kernaktivitäten des Unternehmens gehören die Abwicklung von Telefongesprächen, das Erstellen und Drucken von Rechnungen sowie die Entwicklung neuer Produkte auf IT-Basis. Der IT-Betrieb und die Rechnungserstellung wurden einem externen Dienstleister übertragen. Unser Kunde war mit der Effizienz, der internen Koordination und dem Kosten-Nutzen-Verhältnis des Dienstleisters extrem unzufrieden. Durch die Art des Dienstleistungsvertrags und den Umfang der ausgegliederten Prozesse war er jedoch in eine starke Abhängigkeit gegenüber dem Dienstleister geraten. Der Kunde bemühte sich um eine beiderseitige Kompromisslösung, die jedoch nicht erreicht werden konnte.

Die Herausforderung

Zu diesem Zeitpunkt wurde PricewaterhouseCoopers mit folgenden Aufgaben betraut:

- Rationalisierung der Kernprozesse mit dem Ziel der Qualitäts- und Effizienzsteigerung
- Formulierung einer Ausschreibung und Auswahl geeigneter Dienstleister
- Neugestaltung und Neuverhandlung von Vertragsinhalten
- Aufsetzen des Outsourcingverhältnisses und Strukturierung der Aufgaben
- Reduzierung der Kosten um mindestens 20 Prozent

Die Lösung

Mit Hilfe unseres Business Sourcing & Alliance Management-Ansatzes unterstützten wir unseren Kunden durch folgende Schritte:

1. Validierung der Unternehmensstrategie und Bewertung der bestehenden Prozesse, Kosten und Risiken; Erarbeitung möglicher Lösungsszenarien und Dokumentation der Soll-Prozesse; Abstimmung der Optionen mit den Filialen in Europa
2. Erstellung eines Business Case und Bewertung des Marktes; erste Abstimmungen mit dem aktuellen Dienstleister auf der Grundlage der Informationen, die aus der Strategie gewonnen wurden; Ausschreibung der Dienstleistungen (RfPs) und Einbeziehung von zwei weiteren potenziellen Dienstleistern
3. Verhandlung und Vertragsgestaltung mit allen drei Dienstleistern; Vorbereitung eines möglichen Migrationsszenarios und entsprechende Kostenmodellierung; Erstellung und Abstimmung von Service Level Agreements mit den beiden geeignetsten Dienstleistern; abschließende Verhandlungen und Übertragung des Unternehmensrisikos auf den ausgewählten Dienstleister
4. Umsetzung der geplanten Änderungen
5. Neubewertung der Positionen
6. Vorbereitung des Abschlusses

Der Nutzen für unseren Kunden

Die Outsourcing-Position unseres Kunden konnte erheblich verbessert werden: Der Dienstleister trägt einen Teil des Unternehmensrisikos und starke Service Level Agreements festigen das Verhältnis. Laut Kundenprognose werden in den kommenden vier Jahren Kostenersparnisse von über 20 Millionen Euro erzielt. Die frühzeitige Einbindung von PwC in den Prozess und der Einsatz unserer bewährten Methoden und Tools garantiert unserem Kunden:

- Effizientes und risikoorientiertes Vorgehen

- Nachvollziehbarkeit und Transparenz im täglichen Betrieb des Outsourcings, auf der Grundlage klar definierter Leistungsparameter
- Professionelle Bewertung von Verbesserungsmöglichkeiten der Management-Prozesse
- Expertenrat in allen Phasen des Outsourcing-Lebenszyklus
- Nachhaltigkeit der erreichten Ziele durch einen fundierten Business Case

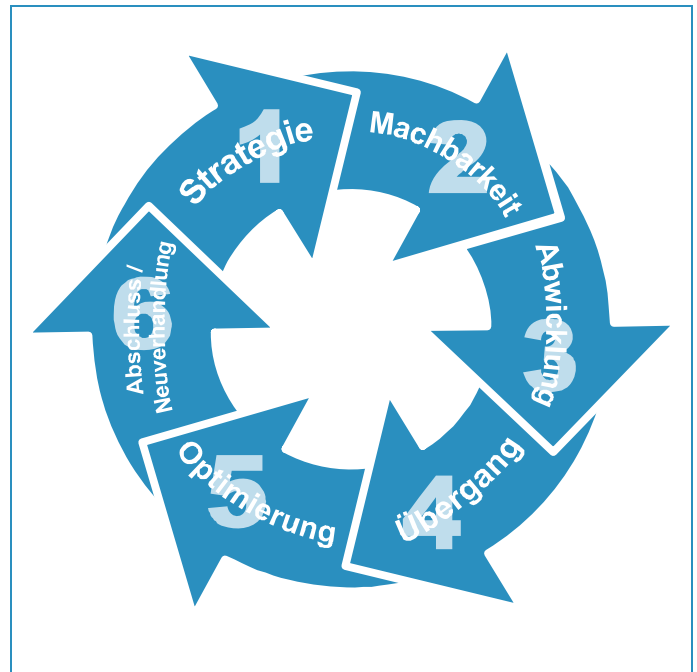


Abb.: PwC Vorgehensmodell

Unsere Expertise

- Umfassende Erfahrung aus vergleichbaren nationalen und internationalen Projekten
- Fundiertes Know-how in allen relevanten Funktionsbereichen und Branchen
- Fundierte Erfahrung im Bereich der IT-Optimierung



Jörg Busch

Tel.: +49 89 5790-5108

E-Mail: joerg.busch@de.pwc.com