

Outsourcing des SAP-Wartungsservice: Fachexpertise richtig auswählen und einsetzen

Die fünf wichtigsten Kriterien bei der Auswahl des richtigen Outsourcing-Partners

Die Komplexität der SAP-Komponenten und -Systeme bei Banken und Sparkassen nimmt kontinuierlich zu. Hier eine neue Add-on-Entwicklung, dort ein weiteres Spezialmodul – die Heterogenität der Anwendungslandschaften sucht nach Ihresgleichen. Damit einhergehend verlangt die Systemwartung hochspezialisiertes Know-how – eine Situation, die Finanzdienstleister und Kreditinstitute vor große Herausforderungen stellt.

Die einzelnen SAP-Module sind oftmals derart spezifisch, dass nur erfahrene Experten mit tiefen Branchenkenntnissen auftretende Probleme bewältigen können. Hinzu kommt, dass sich Fehler und Störungen nicht planen lassen. Die Unvorhersehbarkeit des Wartungsbedarfs in Verbindung mit der Notwendigkeit teurer, hochqualifizierter Wartungsmitarbeiter im Expertenmix ständig verfügbar zu haben, erweist sich als schwierige Rahmenbedingung. Zur richtigen Zeit am richtigen Ort den Fachexperten zu haben und dabei Risiken und Kosten zu minimieren, ist die Herausforderung, die Banken und Sparkassen meistern müssen. Outsourcing ist hier eine gute Option. Im Folgenden fünf wichtige Kriterien, die für einen geeigneten Outsourcing-Partner sprechen.

1. Erfahrene Experten mit hoher Marktdurchdringung und Innovationskraft

Ein Outsourcing-Partner, der Banken und Sparkassen den gewünschten und notwendigen Mehrwert liefert, muss in erster Linie ein hohes Maß an Expertenwissen und branchenspezifischem Know-how aufweisen. Sehr gute Voraussetzungen bieten jene Partner, zu deren Dienstleistungsportfolio neben dem SAP-Wartungsservice auch die SAP-Beratung und -Entwicklung zählen. Sie sollten ein gezieltes Knowledge-Management betreiben, das einen Wissens- und Aktualitätsvorsprung bringt, mit dem Inhouse-Wartungsteams oftmals nicht konkurrieren können. Dafür ist es zudem wichtig, dass der Outsourcing-Partner intensiven Kontakt zu Einrichtungen aus Forschung und Entwicklung (F&E) pflegt, eigene

F&E-Initiativen unternimmt und im besten Falle mit SAP selbst eine enge Partnerschaft unterhält. Er sollte direkten Zugriff auf neueste Markt- und Studienergebnisse haben und von einem Wissenstransfer profitieren, den er an seine Kunden im Rahmen der Wartung weitergeben kann. Zusammengefasst sollte der Outsourcing-Partner einen hohen Grad an Marktdurchdringung, intensive Nähe zum aktuellen Geschehen und letztlich Innovationskraft mitbringen.

2. Funktionierende, ITIL-konforme Wartungsprozesse

Der Outsourcing-Partner sollte die SAP-Wartung auf Basis ITIL-konformer Prozesse, insbesondere im Bereich Incident-, Change- und Problem-Management, durchführen. Durch ITIL-konforme Prozesse (ITIL V3) sind Best-Practices im IT-Service-Management garantiert. Kennzahlensysteme und kontinuierliche Verbesserungsprozesse versetzen Banken und Sparkassen dabei in die Lage, das vorhandene Optimierungspotenzial bestmöglich auszuschöpfen. Wichtige Erkenntnisse über Problem- und Fehlerhäufungen geben den notwendigen Input für die weitere Planung und Strategie.

3. Flexible, kundenspezifische Servicemodelle mit klarem Leistungsversprechen

Der Outsourcing-Partner sollte den Banken und Sparkassen ein hohes Maß an Flexibilität und Gestaltungsraum bieten. Er sollte daher in der Lage sein, den Serviceumfang und das Service Level Agreement (SLA) für die SAP-Wartung bedarfsgerecht und angepasst auf die individuellen Kundenbedürfnisse zuzuschneiden. Dabei muss jedes für sich gewählte Service-Modell ein klares Leistungsversprechen mit festgelegten Reaktions- und Korrekturzeiten sowie Zuständigkeiten und Wartungsinhalten enthalten. Im Sinne flexibler Dienstleistung ist es zudem wichtig, dass der Outsourcing-Partner die vollständige Wartung aller Komponenten oder nur einzelner Systeme aus der SAP-Anwendungslandschaft übernehmen

kann. Auch sollte es möglich sein, die Bearbeitung sämtlicher Störungen in den Service-Umfang zu integrieren oder nur für einzeln beauftragte Meldungen als Spitzenausgleich zu fungieren.

4. Analytisches Know-how für die Wartungsfähigkeit

Der Outsourcing-Partner muss in kurzer Zeit und mit Hilfe eines konkreten Vorgehens in der Lage sein, die kundenindividuelle Systemlandschaft wartungstechnisch beherrschbar zu machen. Er muss dort Transparenz schaffen können, wo es die Ausgangssituation verlangt. Dies bedeutet, liegen keine oder nur unzureichende System-Dokumentationen vor, muss er die Expertise besitzen, die bestehende SAP-Anwendungslandschaft mit ihren Komponenten, Add-ons und individuellen Spezifikationen analytisch zu erschließen. Große Herausforderungen stellen dabei die Modifikationen des SAP-Standards und die Eigenentwicklungen der jeweiligen Bank dar. Der Outsourcing-Partner muss bedarfsgerecht gegebenenfalls zusätzliche Dokumentationen erarbeiten, die dann der Bank natürlich auch für spätere Projekte, dienstleisterunabhängig, zur Verfügung stehen. Die Systemanalyse, die vorhandene Systemdokumentation und die nachdokumentierten Ergebnisse bilden die wichtige Grundlage für die spätere Wartung. Auch wenn die Analyse der Systeme teilweise zeitaufwendig und mit Kosten verbunden sein kann, zeichnet eine derart strukturierte Vorgehensweise einen kompetenten Wartungspartner aus. Mit Abschluss der Bestandsaufnahme können dann Kunde und Anbieter auf einer gesicherten, gemeinsamen Basis den Wartungsumfang festlegen.

5. Prozess- und Kostentransparenz bei Bearbeitung und Abrechnung

Der Outsourcing-Partner muss ein Ticketsystem anbieten, das vollständige Transparenz über den Inhalt und Bearbeitungszustand von Fehlermeldungen gewährleistet. Dienstleister und Kunde müssen dabei uneingeschränkten Zugriff auf

das System haben und kontinuierlich über alle Vorgänge und die damit verbundenen Kosten auf identischem Informationsstand sein. Zudem sollte der Outsourcing-Partner ein adäquates Reporting anbieten, das die Wartungskosten unterlegt und als Grundlage für die Rechnungslegung dient. Kann der Outsourcing-Partner ein rein ticketbezogenes Abrechnungsmodell anbieten, so erweist sich dies als besonders vorteilhaft. Kommt es zu keiner Störung, das heißt entsteht kein Ticket mit einer Problembeschreibung, hat die Bank auch keine Kosten. Alle Steuerungsvorteile liegen so beim Kunden – er entscheidet, wann Kosten entstehen und muss nicht in Vorleistung treten, beispielsweise in Form einer monatlich festen Service- oder Volumen-Pauschale.

Fazit

Abschließend lassen sich die wichtigsten Kriterien, die für den richtigen Outsourcing-Partner bei der SAP-Wartung sprechen, in drei Stufen differenzieren. Grundlegend muss der Dienstleister in jedem Fall den richtigen Mix an Wartungsexperten, individuell anpassbaren Wartungsprozessen, Tools, wie ein Ticketsystem, sowie SLAs mit einem klaren Leistungsversprechen bieten. So lassen sich IT-Risiken optimal abdecken. Wenn der Dienstleister die Zusammenarbeit bei Bedarf durch ein hohes analytisches Know-how zur Erschließung wartungsrelevanter Prozesse ergänzt, weist er sich als optimaler Partner aus. Kann er darüber hinaus noch flexible Service- bzw. Vergütungsmodelle bieten, wie beispielsweise die ticketbezogene Abrechnung, erhält der Kunde eine kostenoptimale Leistung.



Autor:
Jörg Petersen,
Vorstand der innobis AG