

Outsourcing des SAP-Wartungsservice bei Banken

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

Hier eine neue Add-on-Entwicklung, dort ein weiteres Spezialmodul – die Komplexität und Heterogenität der SAP-Anwendungslandschaft bei Banken sucht nach ihresgleichen. Damit einhergehend verlangt die Systemwartung hochspezialisiertes Know-how – eine Situation, die Banken vor große Herausforderungen stellt. Die einzelnen SAP-Module sind oftmals derart spezifisch, dass nur erfahrene Branchenexperten auftretende Probleme bewältigen können. Hinzu kommt, dass sich Fehler und Störungen nicht planen lassen. Die Unvorhersehbarkeit des Wartungsbedarfs in Verbindung mit der Notwendigkeit teure, hochqualifizierte Wartungsmitarbeitern im Expertenmix ständig verfügbar zu haben, erweist sich als schwieriger Spagat – zumal die Banken-IT derzeit unter Kostendruck steht. Es gilt, zur richtigen Zeit am richtigen Ort den Fachexperten zu haben und dabei Risiken und Kosten zu minimieren. 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 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. Dafür ist es wichtig, dass sie intensiven Kontakt zu Einrichtungen aus Forschung- und Entwicklung (F&E) pflegen, direkten Zugriff auf neueste Markt- und Studienergebnisse haben, eigene F&E-Initiativen unternehmen und im besten Falle mit SAP selbst eine enge Partnerschaft unterhalten. Zusammengefasst sollte der Outsourcing-Partner einen hohen Grad an Marktdurchdringung, intensive Nähe zum aktuellen Geschehen und letztlich Innovationskraft mitbringen.



Autor: Jörg Petersen,
Vorstand der innobis AG.

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

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. Das 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. Der Outsourcing-Partner muss bedarfsgerecht gegebenenfalls zusätzliche Dokumentationen erarbeiten. Die Systemanalyse, die vorhandene Systemdokumentation und die nachdokumentierten Ergebnisse bilden die wichtige Grundlage für die spätere Wartung.

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 uneingeschränkter Zugriff auf das System haben und 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. Denn kommt es zu keiner Störung, hat die Bank auch keine Kosten.

www.innobis.de