

## Für jeden Topf der richtige Deckel

Welcher Service ist für welche Unternehmenssituation geeignet?

**D**as Thema Managed Services erfreut sich weiterhin wachsender Beliebtheit und findet dabei immer neue Diversifikationen, um dem Wunsch der Nutzer nach Flexibilität gerecht zu werden. So sind Begriffe wie SaaS – Software as a Service und Roll-Out Services neben dem klassischen Outsourcing und dem Application Management in aller Munde. Doch welcher Service passt nun zu welcher Unternehmensanforderung? Worauf müssen Unternehmen bei der Auswahl des richtigen Anbieters achten? Anhand von Beispielen kann gezeigt werden, aus welcher Situation heraus sich Unternehmen für einen Managed Service entschieden haben und was sie zu dieser Entscheidung bewogen hat.

### Komplett-Outsourcing

Eine Ausprägung von Managed Services ist das komplette Outsourcing eines Aufgabefeldes an einen externen Dienstleister. Der Grundgedanke dabei ist einfach: Wir wollen uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren und überlassen andere Aufgaben den Experten, die darauf spezialisiert sind. So ist es nicht selten, dass das Outsourcing von kerngeschäftsfremden Themen Unternehmensstrategie ist, in der IT beim Outsourcing der Infrastruktur anfängt und noch über die elektronische Kommunikation mit Geschäftspartnern hinausgeht. Wann es sinnvoll ist, Prozesse auszulagern, hängt maßgeblich mit der eigenen Unternehmenssituation zusammen. Meist ist die Entscheidung gefallen, wenn das Management feststellt, dass ein externer Dienstleister einen bestimmten Service preiswerter, schneller und besser anbietet als die interne IT-Abteilung. Wichtige Fragen auf dem Weg zu diesem Ergebnis sind auch die



Risikoabschätzung, die Auslastung der internen IT und das Innovationspotential. Die Angst vor Kontrollverlust lässt viele Kunden vor diesem Schritt zurückschrecken, weshalb sich Outsourcing-Dienstleister zum regelmäßigen Informationsaustausch und Reporting verpflichten. In Verbindung mit einer klaren Projekt-Dokumentation behalten Unternehmen so den kompletten Überblick und können bei Bedarf einschreiten. Letztlich spielt jedoch ein partnerschaftliches Vertrauensverhältnis auf Basis von Transparenz, Information und Leistung die entscheidende Grundlage für das Gelingen eines Outsourcing-Projekts. Ein wichtiges Entscheidungskriterium ist die Frage: Hat die interne IT-Abteilung darüber hinaus freie Ressourcen, um sich neuer Themen und Produkte annehmen zu können?

Schließlich muss die IT zeitgemäß und innovativ sein, um nicht zum Hemmschuh im globalen Wettbewerb zu werden.

### Kosten sparen durch Outsourcing

Die SGL Group ist einer der weltweit führenden Hersteller von Produkten aus Carbon mit weltweit 40 Standorten. Um die gewachsenen Kommunikationsstrukturen zu zentralisieren, entschied sich SGL Carbon für das Outsourcing des elektronischen Datenverkehrs in das Rechenzentrum von Seeburger. Alle Anforderungen weltweit werden nun mit einer zentralen Outsourcing-Lösung umgesetzt. Davon verspricht sich SGL Carbon mehr Transparenz und deutlich geringere Kosten. Schließlich spart bereits die Konsolidierung auf ein

zentrales System Betriebs- und Wartungskosten. Zudem können sämtliche Prozesse besser überblickt werden, da das Message Tracking SGL Carbon ein Echtzeit-Monitoring ermöglicht, so dass SGL Carbon trotz des Outsourcings jederzeit die Kontrolle über die Prozesse hat.

### Outsourcing einzelner Komponenten

Ein Outsourcing bestimmter Teilbereiche kann besonders dann sinnvoll sein, wenn z. B. durch Gesetzesvorgaben neue Themen in die Verantwortung der Unternehmen fallen, die nicht zu ihren eigentlichen Kernaufgaben gehören. So ist die Automatisierung des Zolldatenaustauschs ein schönes Beispiel für das Outsourcing eines Teilbereichs. Mit der Einführung des Automatisierten Tarif- und Lokalen Zoll-Abwicklungs-Systems (ATLAS) durch die deutsche Zollverwaltung im August 2006 benötigten die exportierenden Unternehmen in Deutschland eine Software, die den bis dato papiergebundenen Dokumentenaustausch mit dem Zoll elektronisch abwickelt. Denn die Vorgabe war, dass die Unternehmen bis zum 1. Juli 2009 ihre Zolldaten elektronisch mit dem Automated Export System (AES), Teil der Atlas-Initiative, austauschen. SAP Global Trade Service (GTS), die Außenhandelslösung der SAP ist dabei die gängigste Softwarekomponente, die an das ERP-System gekoppelt wird und die Anforderungen des Zolls bewerkstelligt. Für viele Unternehmen stellt sich nun die Frage, ob sie diese Lösung selbst betreiben wollen oder ob diese Leistung eher von einem Service-Provider erbracht werden sollte. Da der elektronische Zolldatenaustausch für viele Unternehmen Neuland, aber eine Pflicht ist, deren Vorteile sich nicht direkt auf die Unternehmen auswirken, fällt die Entscheidung für das Outsourcing der SAP GTS-Kommunikation leicht. Schließlich fallen so keine Investitionen an, es muss sich niemand in die neue Materie einarbeiten und es müssen keine zusätzlichen personellen Veränderungen vorgenommen werden.

### B2B Service für SAP-GTS im Outsourcing

Die Einführung des Automatisierten Tarif- und Lokalen Zoll-Abwicklungs-Systems (Atlas) durch die deutsche Zollverwaltung im August 2006 stellte auch die international agierende Merck KGaA, das älteste pharmazeutisch-chemische Unternehmen der Welt, vor neue Herausforderungen. Merck entschied sich für die Auslagerung der Zollangelegenheiten. Betrieben wird die Zolllösung im Seeburger-Rechenzentrum. Vorteil für Merck: Das Unternehmen musste kein zusätzliches Personal bereitstellen und kann so die EU-Zollbestimmungen fast ohne Mehraufwand erfüllen.

---

## Managed Services auf einen Blick

---

### Weniger Kosten für:

- Die Investition in Infrastruktur, Produkte und Ausbildung, da dies durch den Managed Services-Dienstleister geleistet wird.
- Wartung, Personal und Weiterbildung denn auch diesen Teil deckt der Managed Services-Dienstleister ab.

### Mehr Know-how:

- Der Managed Services-Dienstleister verfügt in den meisten Themen über langjährige Erfahrung und detaillierteres Wissen, als es die eigene IT-Abteilung haben kann.
- Durch den Wissensvorsprung können zusätzliche Anforderungen schneller und zuverlässiger umgesetzt werden.
- So sind die Verfügbarkeit eines Spezialisten und ein fundierter, schneller Support garantiert.
- Die Innovationsfähigkeit wird nicht durch mangelndes Know-How eingeschränkt.

---

## Software as a Service (SaaS)

Laut Analystenhäusern wie Forrester Research erhöht sich gerade in Zeiten der wirtschaftlichen Stagnation die Nachfrage nach Software-Lösungen, die nicht gekauft, sondern gemietet werden, sogenannte SaaS-Lösungen, Software as a Service. Der große Vorteil liegt in der Einsparung von Investitions- und Lizenzkosten, die beim Mietmodell kaum bis gar nicht ins Gewicht fallen, und der erhöhten Überschaubarkeit und Planbarkeit der Service-Kosten. Auch unternehmensintern lassen sich die Kosten für SaaS-Modelle leichter als Betriebskosten verargumentieren, im Vergleich zu hohen Investitionskosten. Darüber hinaus ist mit dem SaaS-Modell auch der betriebstechnische Aufwand vollständig an den Dienstleister ausgelagert. Upgrades, Releasewechsel oder Wartung werden inklusive des Betriebs der Software vom Service-Provider erledigt. „Gerade im Bereich B2B-Datenaustausch bietet sich das SaaS-Modell an. So müssen – wie beim klassischen Outsourcing auch – Unternehmen keine Spezialisten beschäftigen, sondern können darauf setzen, dass IT-Dienstleister in diesem Bereich Expertenwissen bündeln und das komplette Risiko des Betriebs tragen“, erklärt Uwe Bergweiler, Business Development Manager bei Seeburger.

### Drug Safety Reporting durch SaaS

Die Erfüllung der EU-Vorgaben zur elektronischen Übermittlung von unerwünschten Arzneimittelwirkungen an die zuständigen Behörden der EU-Mitgliedstaaten und die europäische Zulassungsagentur EMEA, macht gerade kleinen und mittelständischen Arzneimittelherstellern schwer zu schaffen. Deshalb hat sich der Bundesverband der Arzneimittelhersteller (BAH) für eine Kombinationslösung aus der Pharmakovigilanz-Datenbank vigiS3

und dem Business Integration Server (BIS) von Seeburger entschieden. Der BAH bietet seinen Mitgliedern so eine gehostete, internetbasierte Lösung. Die Mitglieder loggen sich ein und greifen auf vigiS3 zu, wo sie ihre arzneimittelsicherheitsrelevanten Informationen aus klinischen Prüfungen und aus der Marktbeobachtung eintragen. Die Lösung ermöglicht eine komfortable Dateneingabe sowie die MedDRA-Kodierung und übergibt die Daten an den BIS. Dieser übermittelt die XML-Daten über eine verschlüsselte Verbindung an die EU-Behörden sowie das EudraVigilance-Gateway. „Für unsere Mitglieder haben wir eine kostengünstige, effiziente Lösung geschaffen, die für alle von Nutzen ist und unseren Mehrwert als Verband der Arzneimittel-Industrie unterstreicht. Unsere Portal-Lösung erfreut sich wachsender Beliebtheit“, resümiert Dr. Elmar Kroth, Leiter Arzneimittelsicherheit beim BAH. Die Outsourcing-Lösung wird von über 70 BAH-Mitgliedern genutzt. Die Abrechnung über Pay-per-Use ist ein zusätzlicher Pluspunkt.

### Roll-Out-Service zur einfacheren Partneranbindung

Doch das Thema Managed Services umfasst nicht nur die technischen Aspekte einer Lösung. Selbst wenn viele Unternehmen den Betrieb intern bewerkstelligen, bekommt das Projekt z. B. beim weltweiten, unternehmensinternen Roll-Out einer Lösung oder wenn es über die Unternehmensgrenzen hinausgeht, eine neue Dimension. Nun geht es nicht mehr nur um die Auswahl der richtigen Lösung, sondern auch um die verschiedenen Voraussetzungen Vorort und um die Beziehungspflege zu Partnern oder anderen Niederlassungen. Hier kann das Outsourcing des Roll-Out-Prozesses durchaus sinnvoll sein, um den gesamten Prozess schneller und professioneller abzuwickeln. Je weitreichender der durchzuführende Roll-Out ist und je unterschiedlicher die lokalen Gegebenheiten sind, umso sinnvoller ist ein Outsourcing des Roll-Outs. Hier muss insbesondere das Projektmanagement zuverlässig und realistisch sein. Daneben muss sichergestellt werden, dass die Betreuung der anzubindenden Niederlassungen oder Partner professionell durchgeführt wird. Dazu gehören nicht nur stimmige Service Level Agreements sondern auch ein entsprechender Support und beispielsweise eine Hotline.

**SEEBURGER**  
BUSINESS INTEGRATION

### ■ Kontakt:

Konstanze Prinz  
Seeburger AG  
Edison Str. 1 · 75015 Bretten  
k.prinz@seeburger.de · www.seeburger.de