



Transparente Kosten dank IT-Outsourcing

Die im Bau- und Dienstleistungsbereich tätige Weiss+Appetito AG entschied sich, den grössten Teil der Informatik auszulagern. Dadurch konnte sie die Kostentransparenz sowie die Datensicherheit erhöhen. VON MARTINA RETTENMUND.

Soll man die Informatik selbst betreiben oder soll man sie auslagern? Eine Grundsatzfrage, mit der sich jedes Unternehmen irgendwann konfrontiert sieht. Auch die Berner Baudienstleisterin Weiss+Appetito. Bei ihr standen vor rund einem Jahr zwei wichtige Entscheidungen an: Einerseits war

Martina Rettenmund ist freie Journalistin in Biel.

eine neue ERP-Lösung nötig. Zweitens mussten die veralteten Firmenserver ersetzt werden. Vor allem das zweite Problem war dringlich, denn das von 160 Anwendern genutzte System war nicht redundant aufgebaut. Die Server standen in einem Raum in der Betriebszentrale in Kerzers. Ein Brand oder ein Wasserschaden hätte den Betrieb für mindestens zwei Wochen lahm gelegt.

Auslagerung wohl überlegt

Laut Thomas Baumgartner, Mitglied der Gruppenleitung und Partner bei Weiss+Appetito, wuchs die Abhängigkeit der Baudienstleisterin von der Informatik in den letzten Jahren kontinuierlich. Die Forderung nach steter Verfügbarkeit und die immer komplexeren Anforderungen von Seiten der internen und externen Kunden machten

Ziehen nach einem Jahr Betrieb eine positive Bilanz des IT-Outsourcings: Christoph Holzer (li.) und Thomas Baumgartner.

FOTO: DOROTHEA MÜLLER

zen. Baustellen müssen innerhalb von 48 Stunden IT-seitig komplett ausgerüstet werden können. Zudem wollten sie keinerlei Abstriche bei der Wirtschaftlichkeit machen und forderten vom Partner geographische Nähe zum Firmensitz, Erfahrungen im Industriebereich sowie zwei räumlich voneinander getrennte Datacenter.

Partnerschaft auf Augenhöhe

Am Ende der Evaluation entschied sich Weiss+Appetito für die Auslagerung. Als Partner für die ASP-Lösung (Application Service Providing) wurde das Lysser Informatikunternehmen «in4U» gewählt. Dass es sich dabei um ein KMU handelt, ist kein Zufall. «Wir wollten einen Partner, der sich auf gleicher Augenhöhe befindet», sagt Thomas Baumgartner. «Zudem erfüllte in4U alle im Anforderungskatalog aufgeführten Kriterien.»

So eingehend Baumgartner und Holzer die Grundsatzfrage für oder gegen ein Outsourcing evaluiert hatten, so gründlich gingen sie bei der Auftragserteilung vor. Zusammen mit dem Auftrag überreichten sie in4U ein Pflichtenheft, in dem bis ins letzte Detail festgehalten war, welche Aufgaben ausgelagert werden, wo sich die Schnittstellen zwischen Firma und Outsourcing-Partner befinden, und welche Ziele erreicht werden müssen. Höchste Priorität wurde sechs Faktoren beigemessen: Datensicherheit, Verfügbarkeit der Plattform, Minimalisierung der Betreuungs- und Wartungsarbeiten, volle Kostentransparenz, Flexibilität – etwa im Bereich der Sicherheit – sowie rasche Umsetzung des Projektes.

Im zweiten Schritt wurden die im Pflichtenheft gesetzten Standards in einem Service Level Agreement (SLA) so exakt definiert, dass sie messbar wurden. «Wir wollten genau wissen, welche Leistung wir für wie viel Geld einkaufen», begründet Christoph Holzer. Daher zogen er und Baumgartner in dieser Phase einen Fachmann hinzu. Er versorgte sie mit klaren Angaben zu Preis/Leistungsparametern, sorgte für systematisches Vorgehen bei den Grundlagen zur Ausschreibung und unterstützte sie bei den Vertragsverhandlungen. Überdies konnte mit seiner Hilfe ein für beide Partner stimmiges SLA erstellt werden, in dem laut Baumgartner «die Spielregeln für das Outsourcing klar definiert sind».

Geeinigt haben sich Weiss+Appetito und in4U auf eine ASP-Lösung, welche die Auslagerung der gesamten Serverfarm beinhaltet. Ab Schnittstelle «Switch» inklusive First Level Support hat Weiss+Appetito weiterhin die Oberhand, denn Christoph Holzer war es wichtig, dass er einen internen Ansprech-

partner hat, denn das fachliche Know-how für den täglichen Betrieb müsse gewährleistet sein. Die Anbindung an die Datacenter von in4U erfolgt via Citrix Metaframe. Darauf laufen alle für Weiss+Appetito relevanten Applikationen wie Windows Desktop, MS Office, Abacus, Sorba, Mammut und Microsoft Outlook mit Exchange-Anbindung. Zusätzlich gibt es folgende ASP-Services für die Benutzer: Internetzugang, Virenüberprüfung, Spamfiltering, Mailarchivierung und mobiler Datenabgleich mit PDA.

Reibungslose Umsetzung

Die Umstellung lief problemlos. Am Abend vor der Inbetriebnahme testeten Thomas Baumgartner und Christoph Holzer mit ihrem Team alle Anwendungen an den neun Firmenstandorten von Weiss+Appetito. Am nächsten Morgen um sechs Uhr war die Firma operativ, zwei Stunden später herrschte bereits Normalbetrieb. Einige Kleinigkeiten, die sich in der Folge ergaben, konnten rasch ausgeräumt werden.

Heute, fast auf den Tag genau ein Jahr nach der Umstellung, zieht Weiss+Appetito eine positive Bilanz. Thomas Baumgartner: «Zwar ist der Kostenvorteil im laufenden Betrieb nicht gross. Doch die Kostentransparenz ist höher und wir konnten uns die Investitionen für den zweiten Serverraum sparen. Vor allem aber haben wir eine viel bessere Datensicherheit, verstärkten Datenschutz und eine garantierte Verfügbarkeit, selbst wenn ein Schadensereignis eintreten würde.»

Ausruhen können Baumgartner und Holzer sich dennoch nicht. Denn derzeit laufen die letzten Vorbereitungen für die Implementierung der neuen ERP-Lösung. Die Serverplattform ist bereit dafür. ■

ZU DEN UNTERNEHMEN

Weiss+Appetito und in4U

Die **Weiss+Appetito-Gruppe** ist im Bereich Bau und Dienstleistungen tätig. Zu den Tätigkeitsgebieten gehören unter anderem Tief- und Strassenbau, Totalunternehmung, Bausanierungen, Böden und Beläge sowie Saugen und Blasen von festen und flüssigen Stoffen. Die Gruppe mit Hauptsitz in Bern besteht aus 27 Firmen in der Schweiz und im angrenzenden Ausland. Weiss+Appetito beschäftigt rund 400 Mitarbeitende und 29 Auszubildende sowie, während der arbeitsintensiven Sommermonate, bis zu 100 zusätzliche, freie Mitarbeiter.

Die **in4U AG** gehört in der Schweiz zu den führenden Outsourcing-Dienstleisterinnen. Das 45 Mitarbeiter zählende Unternehmen verfügt über zwei geographisch getrennte, hochverfügbare Datacenter und ist unter anderem in den Bereichen Hosting und Application Service Providing (ASP) tätig.

eine Modernisierung unumgänglich. Beispielsweise forderten die grossen Telekomfirmen, für die Weiss+Appetito im Dienstleistungsbereich tätig sind, Antwort- und Zugriffszeiten, die das bestehende System kaum mehr bieten konnte.

Zusammen mit Christoph Holzer, Bereichsleiter Informatik von Weiss+Appetito, evaluierte Baumgartner daher Lösungsmöglichkeiten für die anstehenden Aufgaben. Dabei zogen sie sowohl eine neue Inhouse-Lösung, als auch die Auslagerung der IT in Betracht. Baumgartner: «Erstens gehören Informatik und Datenverarbeitung nicht zu den Kernkompetenzen von Weiss+Appetito. Zweitens ging es um viel Geld.» Denn zusätzlich zu den Investitionen für einen zweiten Serverraum, neue Hardware und die Datensicherung wäre mehr Personal für den Support nötig geworden.

Andererseits hatten Baumgartner und Holzer hohe Ansprüche an einen potenziellen Outsourcing-Partner. Die Weiss+Appetito-Gruppe hat mehr als 400 Mitarbeitende, ein Teil davon mit wechselnden Arbeitsplät-