

Praxisleitfaden zur Integration externer Dienstleistungen in die FDM-Servicelandschaft von Forschungseinrichtungen

Vortrag im Rahmen des Workshops der DHd-AG Datenzentren zum Thema „Interoperabilität“

Marina Lemaire · Frankfurt am Main · 23. Januar 2020



Vorteile des Outsourcings

- ▶ Kostenersparnis
- ▶ Nutzung externen Know-hows
 - ▶ Zugriff auf spezialisierte Mitarbeiter*innen
- ▶ Zugang zu neuesten Technologien
- ▶ Garantierte Servicequalität

- ▶ Konzentration auf eigene Kernkompetenzen



Herausforderung des Outsourcings

- ▶ Schnittstellen für Einbindung externer Services
 - ▶ ggf. technische
 - ▶ organisatorische
- ▶ Steuerung der Zusammenarbeit und Kommunikation der involvierten internen und externen Mitarbeiter*innen
 - ▶ Räumliche Distanz
 - ▶ Qualitätskontrolle
 - ▶ Eskalations-/Problemmanagement
 - ▶ Culture-Gap zwischen Dienstleistungserbringenden und Forschungseinrichtung
- ▶ Verlust an Flexibilität (?)



Steuerungsmechanismen im Outsourcingprozess

Vertragsmanagement

Performance-Management

Risikomanagement

Serviceverbesserung

Anforderungsmanagement

Kommunikationsmanagement

Entscheidung



Planung &
Umsetzung



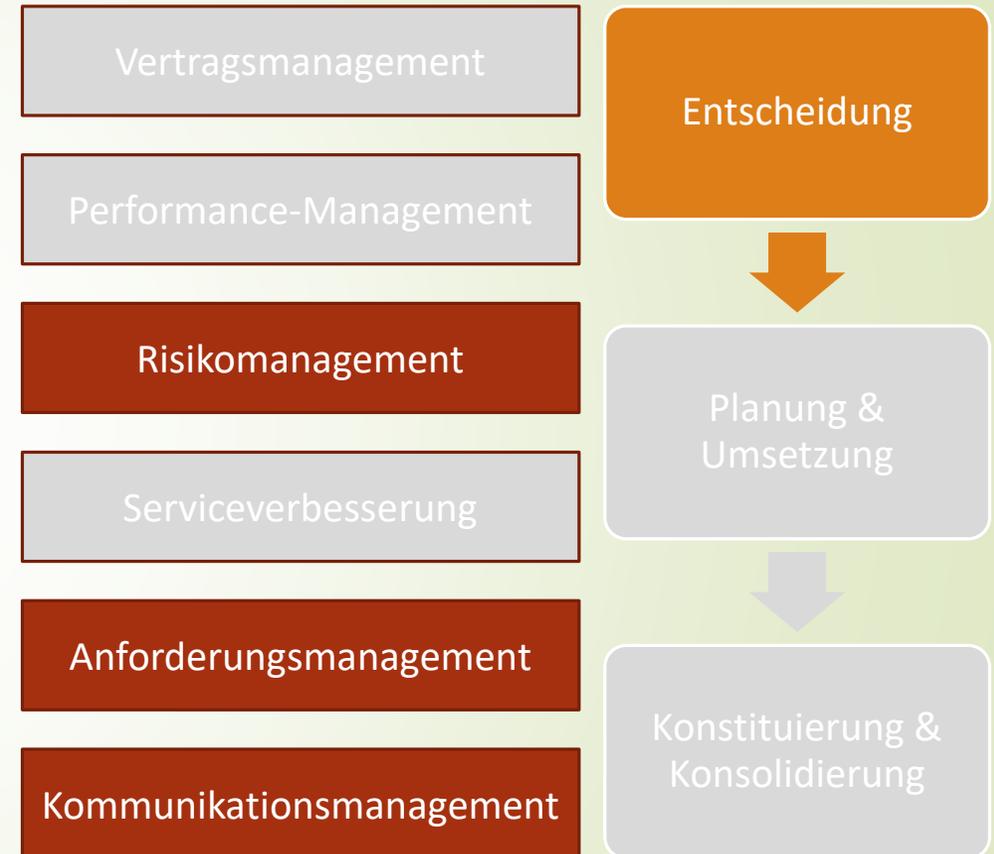
Konstituierung
&
Konsolidierung



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Entscheidungsphase „make-it-or-buy-it“

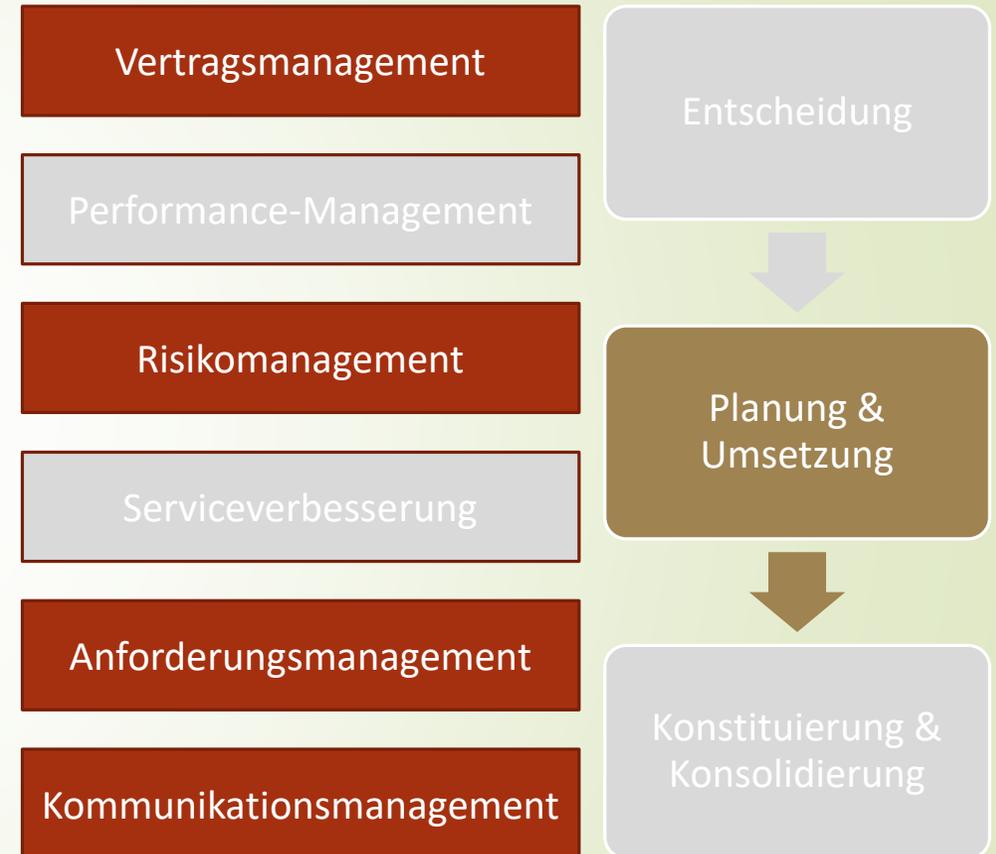
- Definition der strategischen Gründe
- interne Kosten- und Kapazitätsanalyse
- Kontextuelle Einflüsse
 - Anpassung von internen Geschäftsprozesse
 - Integration fremder Technologien
 - Rechtl. Anforderungen
 - Vertragsbedingungen
 - Beziehungsfaktoren



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Planungs- bzw. Umsetzungsphase

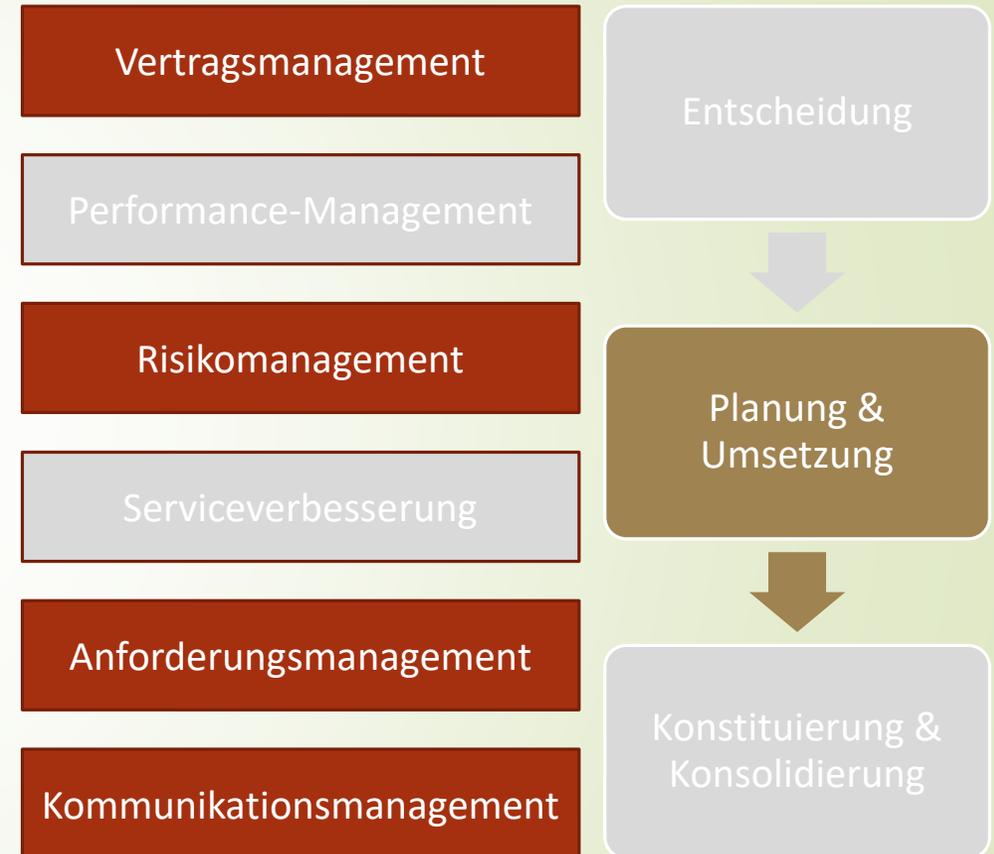
- ▶ **Anforderungsmanagement:** Erstellung eines detaillierten Anforderungskatalogs
 - ▶ Vorgehensweise
 - ▶ Werkzeuge
 - ▶ Maßnahmen zur kontinuierlichen Optimierung
 - ▶ Form der Kundenzufriedenheitsmessung,
 - ▶ Governance-Modell
 - ▶ eingesetzten Betriebsprozesse
 - ▶ Absicherung der Service-Level
- ▶ Marktanalyse / Ausschreibung



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Planungs- bzw. Umsetzungsphase

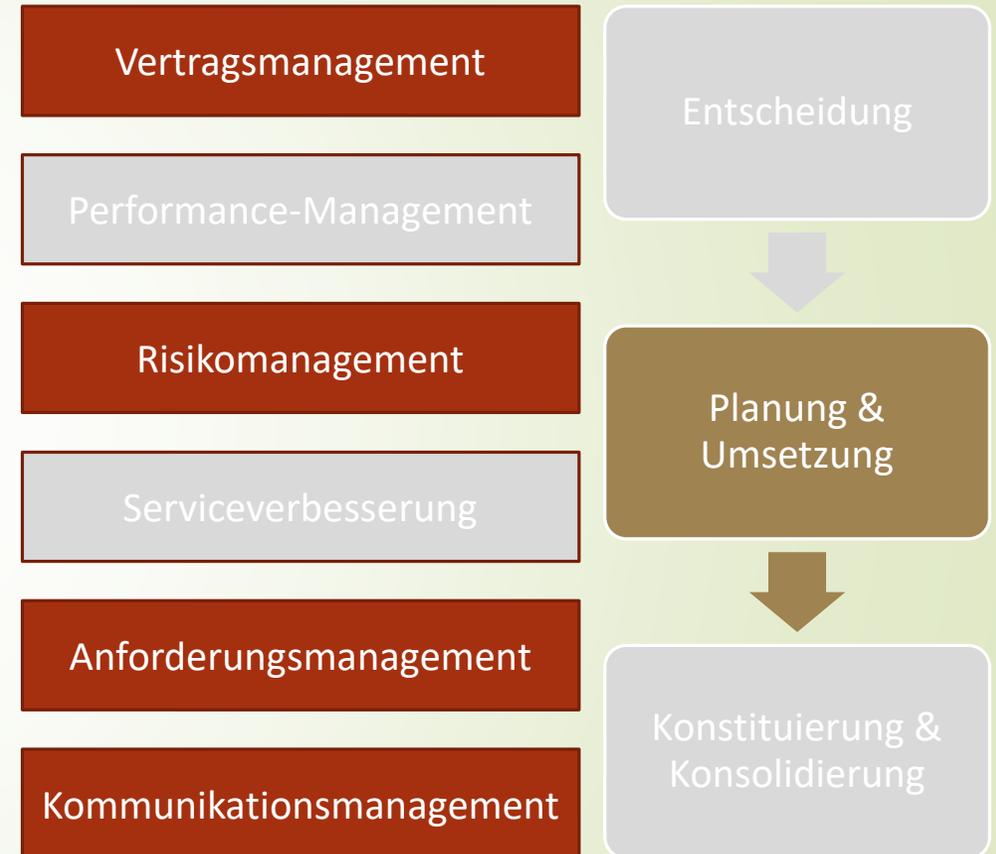
- ▶ Auswahl anhand zentraler Selektionskriterien
 - ▶ Outsourcing-Erfahrung (Managementkompetenzen)
 - ▶ Gesamtkosten des Angebots
 - ▶ Expertise und Branchenerfahrung
 - ▶ Serviceorientierung und Supportfähigkeiten
 - ▶ Flexibilität bei den Vertragsverhandlungen und darüber hinaus
 - ▶ Fähigkeit zur Bereitstellung und Instandhaltung von Hard- und Software
 - ▶ Datensicherheit und –schutz
 - ▶ Referenzen
 - ▶ kultureller „Fit“



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Planungs- bzw. Umsetzungsphase

- ▶ **Vertragsmanagement**
 - ▶ klare Definition der erwünschten Geschäfts- bzw. Partnerschaftsbeziehung
 - ▶ Sicherstellung, dass vertragliche Verpflichtungen sowohl vom Auftraggebenden als auch vom Auftragnehmenden durchgeführt werden
- ▶ Schaffung der internen Voraussetzungen in Organisation, IT-Infrastruktur und Controlling
- ▶ Gemeinsame Erarbeitung eines Umsetzungszeitplan



Konstituierungs- und Konsolidierungsphase

➤ Anforderungsmanagements

- kontinuierlicher Prozess zur Identifikation, Analyse, Priorisierung und Implementierung von quantitativen und qualitativen Anforderungen
- Unterscheidung zw. Standard- und Individualservice
- Pflege eines Servicekatalogs
- Bestellprozesses für nicht-standardisierte Services

Vertragsmanagement

Performance-Management

Risikomanagement

Serviceverbesserung

Anforderungsmanagement

Kommunikationsmanagement

Entscheidung

Planung & Umsetzung

Konstituierung & Konsolidierung



Konstituierungs- und Konsolidierungsphase

► Performance-Management

- Service Level-Management: Kontrolle der erbrachten Leistungen an objektiven Kriterien
- Kapazitätsmanagement: Anzahl der erbrachten Leistungen
- Rechnungsprüfung

► Serviceverbesserung

- Verbesserung der Outsourcing-Steuerungsmechanismen selbst
- Verbesserung bereitgestellter Services

Vertragsmanagement

Performance-Management

Risikomanagement

Serviceverbesserung

Anforderungsmanagement

Kommunikationsmanagement

Entscheidung

Planung & Umsetzung

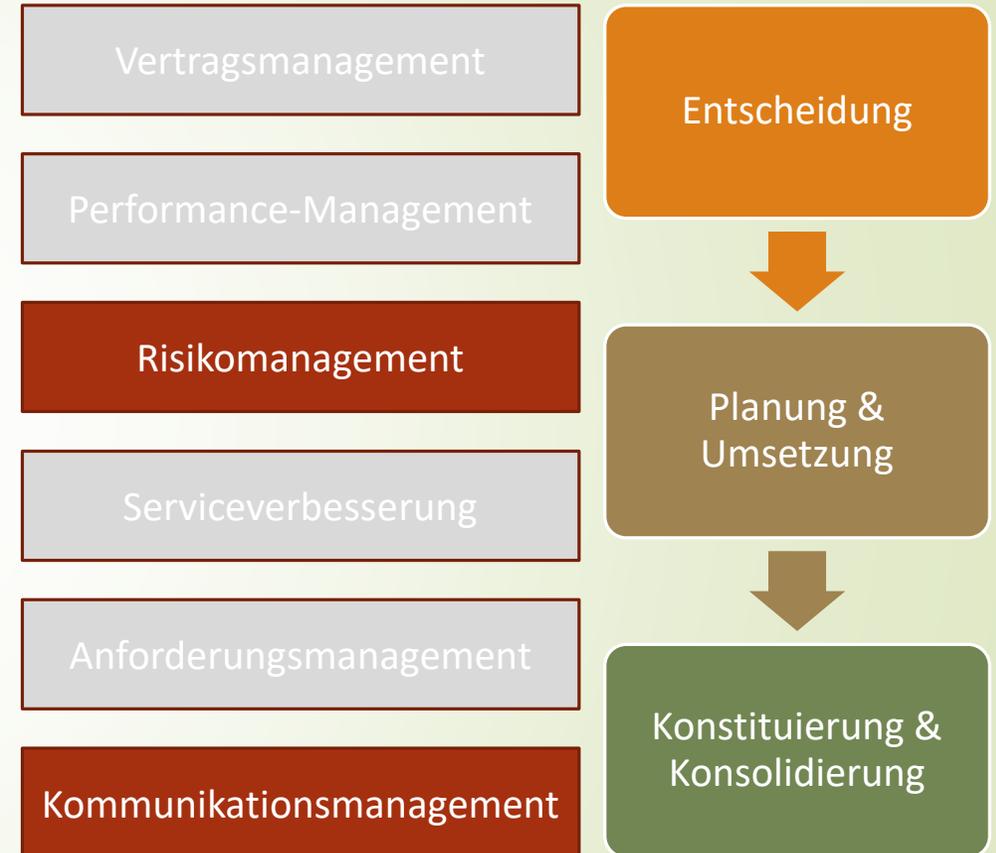
Konstituierung & Konsolidierung



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Risikomanagement

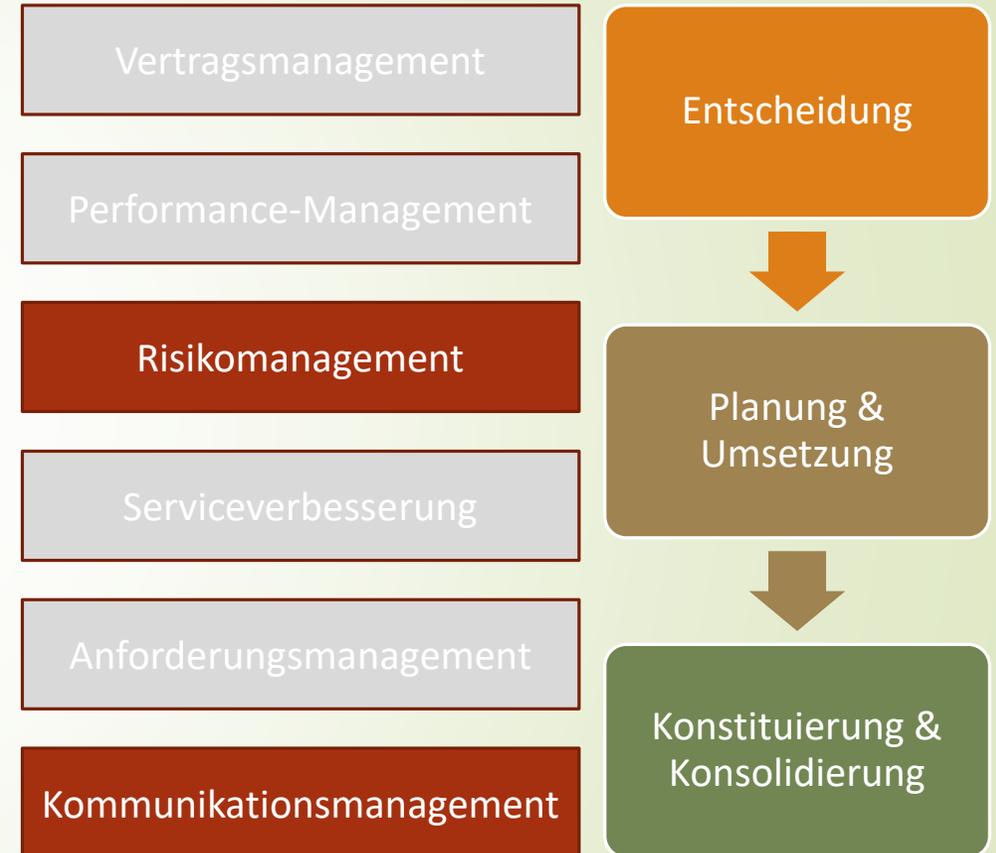
- Identifizieren, priorisieren, kommunizieren und reduzieren von operativen, rechtlichen und vertraglichen Risiken
- die anderen Steuerungsmechanismen des Outsourcing-Prozesses zu kontrollieren
- Dokumentation der Risiken und der Gegenmaßnahmen



Realisierungsphasen des Outsourcing-Prozesses

Kommunikationsmanagement

- ▶ systematische Planung, Implementierung, Überwachung und Weiterentwicklung der Kommunikationskanäle
- ▶ Sicherung des Informationsflusses zwischen den Kooperationspartner*innen
 - ▶ regelmäßige analoge oder virtuelle Arbeitsgespräche
- ▶ Eindeutige Absprachen und die deutliche Formulierung von Erwartungen bezüglich des Ablaufs und der Ziele des Outsourcing-Vorhabens sorgen für Transparenz und beugen Missverständnissen und Unzufriedenheit vor



Last but not least

- ▶ Outsourcing ist eine v.a. **organisatorische** und im Aufwand nicht zu unterschätzende Herausforderung, weshalb die **Managementkompetenzen** und **die gemeinsame Wissensbasis der Outsourcingpartner*innen** entscheiden über Erfolg und Misserfolg
- ▶ Insbesondere die **Schnittstellenmanager*innen** sollten über die gemeinsamen Wissensbestände, ausgeprägte Kommunikationsfähigkeiten, Konfliktlösung-Knowhow und die entsprechenden wirtschaftlichen, rechtlichen und organisatorischen Kenntnisse verfügen.
- ▶ Die **häufige und offene Kommunikation** zwischen den Outsourcingpartner*innen ist ein wichtiger Garant für das **gegenseitige Vertrauen**.
- ▶ **Dienstleistungsqualität** zeichnet sich aus durch Entgegenkommen, Verständnis und Berücksichtigung der Problemlagen der Kund*innen sowie zügige Problemlösungen.
- ▶ Insbesondere das FDM braucht oftmals **flexible Lösungen für die komplexen (weil projektspezifischen) Bedarfe** der Forschenden, hierfür müssen Serviceanbieter ihre **Angebote** im Sinne der Forschung **so stabil, aber auch agil wie möglich** halten.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt

Marina Lemaire

E-Mail: esciences@uni-trier.de; fdm@uni-trier.de

www.esciences.uni-trier.de

www.fdm.uni-trier.de

www.facebook.com/esciencesunitrier

www.twitter.com/esciencetrier