

Jörg Eugster
Martina Dalla Vecchia
Martin Dalla Vecchia

Management- Entscheide zu Outsourcing, Managed Hosting und ASP

- **Grundlagen**
- **Evaluationshilfen**
- **Checklisten**
- **Tipps**
- **Praxisbeispiele**

Editionspartner

swisscom
IT services

 **aspectra.**
hosting your future

TDS MULTIVISION
Ein Unternehmen der TDS-Gruppe

Jörg Eugster

Martina Dalla Vecchia

Martin Dalla Vecchia

Management-Entscheide zu Outsourcing, Managed Hosting und ASP

BPX-Edition
Rheinfelden / Schweiz

Autoren:

Jörg Eugster
Martina Dalla Vecchia
Martin Dalla Vecchia

Internet www.bpx.ch
E-Mail mail@bpx.ch

Eugster, Jörg:
Management-Entscheide zu Outsourcing,
Managed Hosting und ASP / Jörg Eugster /
Martina Dalla Vecchia / Martin Dalla Vecchia
Rheinfelden / Schweiz, BPX-Edition, 2002/03
ISBN 3-905413-06-X

© 2002 BPX Rheinfelden

Alle Rechte, insbesondere die Übersetzung in fremde Sprachen, sind vorbehalten. Kein Teil des Buches darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlages fotokopiert oder in irgendeiner anderen Form reproduziert oder in eine von Maschinen verwendbare Form übertragen oder übersetzt werden.

Herstellung: BPX Edition, Rheinfelden / Schweiz
Druck und Verarbeitung: Druckerei Flawil AG

Inhalt

1 Praxisbeispiele 7

2 Grundlagen ASP..... 21

3 Outsourcing – ein Entscheid..... 33

4 Kostenüberlegungen 41

5 Evaluationskriterien für ASP 49

6 Relevante Technologien 56

7 Neue Managementaufgaben 66

8 Erfolgsfaktoren 72

9 Zukunftsaussichten..... 74

10 Autorenteam 77

Anmerkung der Redaktion, 10.5.2013:

2002 ist die Publikation in zwei Einheiten erschienen, aber mit dem gleichen Inhalt aber unterschiedlichen Praxisfällen. Diese wurden nun in eine Publikation zusammengelegt.

Das Layout wurde für das PDF etwas angepasst.

Inhalt

- 1 Praxisbeispiele 7
 - 1.1 Praxisbeispiel Swisscom 7
 - 1.2 Praxisbeispiel Aspectra 13
 - 1.2.1 Biz Case – Autoglobal 14
 - 1.2.2 Biz Case – Orell Füssli 14
 - 1.2.3 Biz Case - Partnerwinner..... 16
 - 1.2.4 Unternehmensdaten 17
 - 1.3 Praxisbeispiel TDS MultiVision 18
 - 1.3.1 Biz Case – Hohl + Co. 18
 - 1.3.2 Unternehmensdaten 20
- 2 Grundlagen ASP 21
 - 2.1 Definition ASP 21
 - 2.2 Die Vision «Das Netz ist der Computer» 21
 - 2.3 Die geschichtliche Entwicklung..... 22
 - 2.4 Begriffsdefinitionen 23
 - 2.5 Die verschiedenen Providerarten 24
 - 2.6 Vorteile des professionellen Hosting 26
 - 2.7 Nachteile des professionellen Hostings 28
 - 2.8 ASP-Kategorien 30
 - 2.9 Applikationen für das ASP-Modell 31
- 3 Outsourcing – ein Entscheid 33
 - 3.1 Definition «Outsourcing» 33
 - 3.2 Outsourcing – ein strategischer Entscheid 33
 - 3.3 Kernprozesse 34
 - 3.4 Supportprozesse 34
 - 3.5 Auslösende Faktoren..... 35
 - 3.6 Arten des Outsourcing 35
 - 3.6.1 Full-Outsourcing 35
 - 3.6.2 Teil-Outsourcing 36
 - 3.7 Gefahren und Risiken von Outsourcing 36
 - 3.8 Nutzen des Outsourcing? 38
 - 3.9 Allgemeine Praxistipps Outsourcing 39
- 4 Kostenüberlegungen 41
 - 4.1 Total Cost of Ownership 41
 - 4.2 Direkte Kosten 42
 - 4.3 Indirekte Kosten..... 43
 - 4.4 Kostenüberlegung bei Projekten..... 45
 - 4.5 Die Kostenkomponenten 47

- 5 Evaluationskriterien für ASP 49
 - 5.1 Evaluationskriterien im Überblick..... 49
 - 5.2 Checkliste: Anwendungen 49
 - 5.3 Checkliste: Dienstleistungen..... 49
 - 5.4 Checkliste: Umsetzungskompetenz..... 50
 - 5.5 Checkliste: Support 50
 - 5.6 Checkliste: Skalierung 51
 - 5.7 Checkliste: Netzanbindung 51
 - 5.8 Checkliste: Sicherheit 52
 - 5.9 Checkliste: Verfügbarkeit..... 53
 - 5.10 Checkliste: Kosten 53
 - 5.11 Checkliste: Vertrag und SLA..... 53
 - 5.12 Checkliste: Partnerschaften..... 54
 - 5.13 Checkliste: Zukunftssicherheit 54
 - 5.14 Checkliste: Referenzen 55
- 6 Relevante Technologien 56
 - 6.1 Einleitung..... 56
 - 6.2 Ausrüstung eines Webcenters..... 56
 - 6.3 Checkliste Evaluation eines Datacenter 57
 - 6.3.1 Physische Unterbringung der Infrastruktur 57
 - 6.3.2 Vorteile von Thin Clients..... 65
- 7 Neue Managementaufgaben 66
 - 7.1 Managementebenen..... 66
 - 7.1.1 Strategie und Planung 66
 - 7.1.2 Integration..... 66
 - 7.1.3 Performance Management 67
 - 7.1.4 Interne Kommunikation..... 67
 - 7.1.5 Beziehungsmanagement..... 67
 - 7.2 Das Service Level Agreement (SLA) 67
 - 7.3 Checkliste für ein SLA 69
 - 7.4 Das Betriebshandbuch 70
 - 7.5 SLA – darauf sollten Sie achten! 71
- 8 Erfolgsfaktoren 72
 - 8.1 Überblick..... 72
 - 8.2 Strategische Position für Outsourcing 72
 - 8.3 Sorgfältige Evaluation des Providers 72
 - 8.4 SLA-Management..... 72
 - 8.5 Professionelles Projektmanagement 73
 - 8.6 Einbezug der Mitarbeiter/innen..... 73
 - 8.7 Partnerschaftliche Beziehung aufbauen 73
- 9 Zukunftsaussichten..... 74

9.1 Einleitung..... 74

9.2 Trends 74

9.3 Business Service Provider..... 75

9.4 Schlusswort 76

10 Autorenteam 77

1 Praxisbeispiele

1.1 Praxisbeispiel Swisscom



Der Guichet virtuel – ein Projekt von Bund, Kantonen und Gemeinden

Bund, Kantone und Gemeinden wollen gemeinsam einen elektronischen Behördenschalter schaffen. Als Grundlage hierfür hat der Bund mit den Kantonen und ihren Gemeinden Anfang 2001 eine entsprechende Vereinbarung abgeschlossen, welche die Struktur für die Erarbeitung des gemeinsamen Werks festlegt. Das Projekt läuft unter dem Arbeitstitel «Guichet virtuel». Bereits Ende 2001 soll ein Pilotversuch gestartet werden. Unter dem leicht einprägsamen Domainnamen www.ch.ch soll das Pilotprojekt auf dem Internet einsehbar sein. Die laufenden Arbeiten können bereits auf dem Internet unter www.admin.ch/e-gov mitverfolgt werden.

Guichet virtuel – ergänzendes Angebot

Die Idee des Guichet virtuel besteht darin, einen nach den Alltagsproblemen von Bürgerinnen und Bürgern gegliederten direkten Zugang zu staatlichen Behörden zu schaffen. Ausgangsfrage ist, wann Bürgerinnen und Bürger mit staatlichen Behörden zu tun haben und unter welchen Stichwörtern – Heirat, Geburt, Umzug, Schulen, Militärdienst, Ausweise wie Identitätskarte und Pass, Steuererklärung, Leben im Ausland, Todesfall usw. – sie sich mit den Behörden in Verbindung setzen wollen. Die künftigen Benutzerinnen und Benutzer werden – ausgehend von diesen Begriffen aus ihrem Alltag oder mit Hilfe von Suchmaschinen – zu den direkt zuständigen Behörden weitergeführt. Dies sind in den weitaus meisten Fällen die Gemeinden, zum Teil die Kantone oder auch der Bund. Der Guichet virtuel wird für die Gliederung und Weiterleitung der Benutzerinnen und Benutzer zum Teil neue Einstiegsseiten erarbeiten, grösstenteils aber auf das bestehende Angebot der verschiedenen Behörden verlinken können.

Grössere Nähe zu Bürgerinnen und Bürgern – transparente Verwaltung