

Outsourcing-Verträge sollten ein Monitoring der Services beinhalten

17.02.2009, 12:09 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Servicetrace*

Presseagentur: *Agentur Denkfabrik*

(Darmstadt, 17.02.2009) Angesichts der aktuellen Wirtschaftskrise widmen sich die Unternehmen zur Senkung ihrer IT-Kosten wieder verstärkt dem Outsourcing. Das Softwarehaus Servicetrace empfiehlt den Firmen deshalb, ein Monitoring der Providerleistungen in den Auslagerungsverträgen zu berücksichtigen. Sie sollten hierbei zudem darauf achten, dass die Verfügbarkeit und Geschwindigkeit der Services am Punkt der Benutzer gemessen wird, weil auf den Strecken zwischen Provider-Rechenzentrum und Kundenlokationen erhebliche Leistungsverluste entstehen können. Hintergrund dieser Empfehlung sind die Ergebnisse einer Untersuchung von Servicetrace im letzten Jahre. Danach wissen die Outsourcing-Anwender oftmals nicht, wie viel Leistung sie tatsächlich für ihr Geld bekommen. Gleichzeitig klagten 42 Prozent der befragten Unternehmen über deutliche Defizite in der Performance der Applikationen und die daraus resultierenden Störungen in den Geschäftsprozessen.

„Ein Monitoring der Serviceleistungen müssen die Anwender nicht ihrem externen Partner überlassen, sondern können es mit sehr begrenztem Aufwand auch in den eigenen Standorten installieren“, urteilt Servicetrace-Geschäftsführer Markus Duus. Eine solche Maßnahme sei aus dreierlei Gründen vorteilhaft: „Erstens sind die Unternehmen dadurch in der Lage, auf Basis eigener Performance-Daten einen kontinuierlichen Abgleich vereinbarter und tatsächlich bezogener Leistungen vorzunehmen. Zweitens stellen Provider meistens nur die für den Anwender weniger aussagekräftigen zentralen Leistungsdaten zur Verfügung und drittens können die Leistungswerte von Standort zu Standort sehr stark voneinander abweichen.“

Als besonders problematisch erachtet Duus die Situation, wenn Firmen mit mehreren Providern gleichzeitig zusammenarbeiten. Dann sei umso mehr ein eigenes Monitoring zu empfehlen. „Bei Unternehmen mit Outsourcing-Strategien tragen fast immer mehrere Leistungsanbieter zum Ablauf des Geschäftsprozesses bei. Verschafft sich der Kunde aber nicht selbst den Überblick über die jeweils gelieferte Qualität der einzelnen Partner, besteht dort in Problemfällen durch Leistungsschwächen oder gar vollständige Leistungsausfälle die Gefahr einer endlosen und wenig zielführenden Diskussion. Denn jeder Provider wird dann vermutlich die Verantwortung den anderen Partnern zuweisen.“ Solche Schwierigkeiten der Anwender würden sich nur vermeiden lassen, wenn sie durch ein eigenes Monitoring die Ursachen genau nachweisen könnten.

Duus verweist allerdings darauf, dass viele Tools zur Überwachung der Services über keine eindeutige Zuweisung von Zuständigkeiten über die Grenzen des einzelnen Dienstleisters verfügen. Es gelte bei der Marktevaluierung deshalb bevorzugt auf solche Lösungen zu setzen, die ein Monitoring auch komplexer Provider-Verhältnisse unterstützen. Sie sollten sich zudem durch eine aufwandsarme Implementierung und Administration auszeichnen. Ein weiterer wichtiger Aspekt sei die universelle Einsetzbarkeit für alle gängigen Softwareplattformen, damit die Qualitätskontrolle nahe an den Business-Anforderungen erfolgen kann. Zudem sollten die Unternehmen solche technische Verfahren bevorzugen, die ohne Implementierungen in Applikationen auskommen. Dies reduziere nicht nur den Aufwand, sondern mache sie auch unanfällig gegenüber Infrastruktur- und Applikationsänderungen.

Über Servicetrace:

Servicetrace entwickelt ganzheitliche Monitoring-Lösungen zur Ermittlung der Leistungsfähigkeit zentraler Anwendungen. Die Plattform ServiceTracer stellt die entscheidungsrelevanten Informationen für das Management und andere Adressaten im Unternehmen in Form von Reports und Alarmen bereit. Die Implementierung und Administration der Architektur erzeugt nur einen geringen Aufwand. Sie ist zudem bedarfsgerecht skalierbar. Zu den Kunden von Servicetrace gehören Unternehmen wie Lufthansa AirPlus, Novartis Pharma, Sparkassen Informatik, T-Systems usw.

News-ID: 282836 • Views: 763 (Stand: 02.06.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/282836/Outsourcing-Vertraege-sollten-ein-Monitoring-der-Services-beinhalten.html>