

Checkliste zur Auswahl externer IT-Dienstleister

25.02.2005, 17:25 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *heckerconsult*

Checkliste - Was Sie bei der Auswahl Ihrer Dienstleister beachten sollten

Kosten senken durch externe Dienstleister?

Von Zeit zu Zeit arbeitet jedes Unternehmen mit Agenturen oder Freelancern zusammen. Bei mittelständischen Unternehmen werden vor allem für Projekte aus dem IT- und Kommunikationsbereich Spezialisten von außen beauftragt.

Die Schwierigkeiten fangen in der Regel schon bei der Suche an: Wie kann ich die Qualifikationen und Kompetenzen der Anbieter beurteilen? Wer mehrere Anbieter vergleichen will, braucht viel Zeit und noch mehr Geduld für ein oft kostenintensives Such- und Ausschreibungsverfahren. Um dem zu entgehen, wird oft blind auf Empfehlungen vertraut, ohne die Übertragbarkeit auf das eigene Projekt zu prüfen, oder es wird die erstbeste Agentur, die einen (vermeintlich) guten Preis macht, beauftragt. Doch es kann ein böses Erwachen geben, für das Unternehmen steht viel auf dem Spiel: Wenn der Partner seine Leistungen schlecht, nicht pünktlich oder unvollständig liefert, wird das eventuell teuer. Aber ebenso teuer kann eine aufwändige, umständliche Kommunikation sein, wenn die Partner unterschiedliche Vorstellungen von der Zusammenarbeit haben.

Viele Projekte verlaufen nicht optimal

Jörg Hecker von der Berliner Beratung heckerconsult ist seit mehreren Jahren als Berater im Bereich Kommunikation und neue Medien tätig. Er berichtet von seinen Erfahrungen: "Es ist erschreckend, aber Fakt: 7 von 8 Projekten in Unternehmen vernichten Werte, kosten unnötig Zeit und nagen an Budget und Nerven. Dabei könnten viele Projekte wesentlich erfolgreicher sein, wenn die Partner besser zusammen passen würden. Meist funktioniert die Zusammenarbeit zwar halbwegs, aber die ursprünglichen Erwartungen werden nur minimal erfüllt: Die Kostensenkungen stellen sich nicht ein, das Budget wird nicht eingehalten und die tägliche Zusammenarbeit mit der Agentur gestaltet sich zäh. Oft wird der Faktor Mensch bei der Auswahl übersehen. Wenn die Chemie stimmt, läuft alles besser."

Mögliche Probleme im Projektverlauf

Die Erfahrung zeigt, dass es zwei wesentliche Gründe für diese Probleme gibt: Naturgemäß haben Kunde und Agentur jeweils ihre eigenen Interessen und die sind nur bedingt deckungsgleich. Um Verträge zu vereinbaren, die beide Seiten gleichermaßen absichern und zufrieden stellen, ist nicht nur ein hohes Maß an Diplomatie, sondern vor allem Fachwissen und Erfahrung erforderlich. "Alle unsere Berater haben früher an der anderen Seite des Tisches gesessen, daher können wir die Interessenlage des Gegenübers sowie das Verhandlungspotential gut einschätzen. Und bei besonderen Fällen ziehen wir Spezialisten zu Rate", erklärt Jörg Hecker seine Arbeitsweise.

Manche Probleme entstehen auch durch mangelnde Fachkenntnisse auf Kundenseite: In mittelständischen Unternehmen übernehmen teilweise Mitarbeiter zusätzlich zu ihrem eigentlichen Kerngeschäft die Aufgaben des Projektleiters. Oft haben sie noch nicht ausreichend Erfahrungen auf dem Gebiet und meist fehlt die zusätzliche Zeit, um sich etwa in Systemfragen oder Fragen des Vertragswesens einzuarbeiten. Vor allem im Internet- und Kommunikationsbereich fällt es fachfremden Mitarbeitern oft schwer, die Qualifikationen und unterschiedlichen Lösungen der Agenturen zu beurteilen. Der zeitliche Aufwand, um sich in neue Fachgebiete einzuarbeiten, Anbieter zu vergleichen und auszuwählen, kann ganz erheblich sein und den Mitarbeiter von der Erledigung seiner eigentlichen Kerngeschäfte abhalten. Mit den nötigen Erfahrungen fällt nicht nur die Beurteilung der Angebote leichter: Wer die Branche kennt, den Markt beobachtet und Projekte mit wirklich passenden Dienstleistern koordiniert, kann mit überraschend geringen Budgets arbeiten.

Für solche Projekte empfiehlt es sich daher meist, einen externen Berater hinzuzuziehen, der nicht nur bei der Auswahl der Dienstleister und der Abwicklung von Verhandlungen wertvolle Unterstützung bieten kann.

Auch nach der Umsetzung kann ein Berater hilfreich sein, wenn sich dem Unternehmen durch eine Neuerung im IT-Bereich etwa auch neue Märkte bzw. Kunden öffnen, die es zu erobern gilt.

Der Erfolg eines Projekts steht und fällt mit der Auswahl des richtigen Dienstleisters, der in Erfahrung, Kompetenz, Größe, Arbeitsstil und nicht zuletzt in Budgetfragen genau zum Unternehmen passt. Doch woher weiß ich, welcher der Anbieter fachlich und preislich für mich am Besten geeignet ist? Wenn einige grundlegenden Punkte beachtet werden, kann die Auswahl der richtigen Dienstleister deutlich vereinfacht werden. In einer Checkliste nennt Jörg Hecker einige zentrale Fragen, die für eine erfolgreiche Zusammenarbeit bedacht werden sollten:

Checkliste zur Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern

1. Grundlegendes

Nur wenn Umfang und Inhalt der Aufgabe, die ausgelagert werden soll, klar definiert sind, können Sie dafür den richtigen Experten finden. Wichtige Fragen dabei sind: Was ist unser Problem? Was ist das Projektziel? Gibt es einen bestimmten Zeitrahmen? Gibt es erste Lösungsansätze? Was können eigene Mitarbeiter erledigen, was muss extern erledigt werden?

2. Art des Partners

Möchten Sie die Aufgabe einem Freelancer, einem kleinen Büro oder einer großen Agentur übertragen? Ihre Wahl beeinflusst Kosten und Dauer des Projekts. Dabei sollten Sie darauf achten, dass der Partner zu Ihnen passt und in etwa "in der gleichen Liga" spielt. Das räumt viele Kommunikationsprobleme von Anfang an aus dem Weg.

3. Auswahl des Partners

Wer sich die nötige Zeit nimmt und einen Geschäftspartner findet, der genau die richtige Erfahrung und das passende Know-how hat, profitiert dauerhaft.

Eine große Auswahl an Dienstleistern finden Sie auf Internetportalen und bei den Berufsverbänden. Auch Empfehlungen helfen weiter, sofern es sich um vergleichbare Leistungen und Firmen handelt. Fast jeder Dienstleister hat sein Angebot ins Internet gestellt, nutzen Sie diese Möglichkeit sich in Ruhe zu informieren und nehmen Sie sich die Zeit die angegebenen Referenzen zu überprüfen. Scheuen Sie sich nicht davor, bei den Kontaktpersonen nachzufragen, man wird Ihnen gerne weiterhelfen.

Bevor Sie an die engere Auswahl gehen, überlegen Sie sich ein Ausschlusskriterium: Wo liegt etwa Ihre Priorität, bei einer bestimmten Leistung, oder bevorzugen Sie vielleicht eine weniger aktuelle Technologie zu einem günstigeren Preis?

Ein guter Dienstleister wird Ihnen alle technischen Aspekte erläutern, fragen Sie nach den Vor- und Nachteilen unterschiedlicher Lösungen. Nur wenn Sie sich von Anfang an gut beraten fühlen, kann eine erfolgreiche firmenübergreifende Zusammenarbeit entstehen. Grundsätzlich gilt: Sie müssen nichts wissen. Lassen Sie sich alle Fachbegriffe und Details genau erklären. Werden Sie vorsichtig, wenn man Sie mit Verallgemeinerungen abspeisen will oder so tut als ob sich etwas von selbst erklären würde!

4. Vertrag zwischen den Partnern

Das Gesetz sichert Auftraggeber zwar prinzipiell gegen fehlerhafte Dienstleistungen ab, dennoch sollten Sie einen detaillierten Vertrag mit Ihren externen Mitarbeitern schließen. Vor allem folgende Punkte sollten hier unbedingt geklärt werden:

Welche Leistungen muss der Dienstleister erbringen?

Welche Rechte werden auf den Auftraggeber übertragen?

Wann und in welcher Form muss der Auftragnehmer Mängel beheben?

Wie hoch ist die Bezahlung für die erbrachte Leistung und wann erfolgt sie?

Für welche Schadensfälle haftet der Dienstleister?

Sind die Zeit- / Maßnahmenpläne sinnvoll?

Welche Fristen / Termine müssen eingehalten werden?

5. Kosten

Welche laufenden Kosten entstehen?

Wann werden welche Zahlungen fällig?

Sind die Folgekosten transparent dargestellt?

Gibt es im Angebot versteckte Kosten, z.B. technischer Support?

Sind alle Kostenpunkte gut erklärt?

Welche zusätzlichen Kosten würden bei Änderungen/Erweiterungen entstehen?
Ist das Angebot mit dem der Konkurrenten vergleichbar?

6. Projektmanagement

Wählen Sie - je nach Umfang des Projekts - eine Person oder ein Team, das die Schnittstelle zu den Dienstleistungsunternehmen bildet.

Je nach Größe und Komplexität kann ein externes oder internes Projektmanagement besser geeignet sein bzw. sich ergänzen. Bei umfangreichen Projekten, kann ein externer Projektleiter, durch bessere Branchenkenntnisse, oft günstiger und effektiver arbeiten. Das Projektmanagement koordiniert und überwacht die Arbeit der Dienstleister und sorgt dafür, dass Einarbeitung, Informationsfluss, Kommunikation und Einbindung in die Unternehmensstruktur reibungslos funktionieren. Legen Sie von Anfang an fest, wie mögliche Schwierigkeiten im Projektverlauf frühzeitig erkannt werden können und wer bei Konflikten zwischen der eigenen Mannschaft und den externen Kräften vermittelt.

Portrait

Pressekontakt
BLICKFELD PR
Ruth Anna Wakenhut
Tel. 030 /23 45 77 81
wakenhut@blickfeld-pr.de

News-ID: 41425 • Views: 5567 (Stand: 26.09.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/41425/Checkliste-zur-Auswahl-externer-IT-Dienstleister.html>