



# FREIRÄUME SCHAFFEN

mit Desktop Managed Services



Austausch.

Auszeit.

**KLEINER UNTERSCHIED. GROSSE WIRKUNG.**

Viel zu oft scheint es, werden IT-Service-Leistungen völlig an den Bedürfnissen der Nutzer vorbei entwickelt – werden die Wünsche und Anforderungen von Anwendern und Kunden überhaupt nicht bedacht.

Bei Fujitsu gehen wir das anders an. Wir denken mit und berücksichtigen, was Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden wünschen.

Wir arbeiten eng mit Ihnen zusammen und entwickeln eine Lösung, die genau Ihren Anforderungen entspricht.

Ein kleiner Unterschied. Mit großer Wirkung für unsere Kunden. Mehr Informationen über unsere Arbeitsweise erhalten Sie unter: [kontakt@de.fujitsu.com](mailto:kontakt@de.fujitsu.com)



Liebe Leserinnen, liebe Leser,

viele von Ihnen starten mit persönlichen und beruflichen Zielen und Plänen in das neue Jahr. Neue strategische IT-Projekte anzugehen steht auf der Agenda vieler Manager. Die Geschäftsprozesse müssen optimal unterstützt werden, die Anwender haben hohe Anforderungen an Performance und Funktionalität. Gleichzeitig zeigen Studien, dass knappe Budgets immer wieder Herausforderungen für CIOs darstellen.

Wie lassen sich Wunsch und Wirklichkeit in Einklang bringen? Indem Fujitsu Sie dabei unterstützt, Ihre Ziele zu erreichen.

**Kleiner Unterschied. Große Wirkung.**

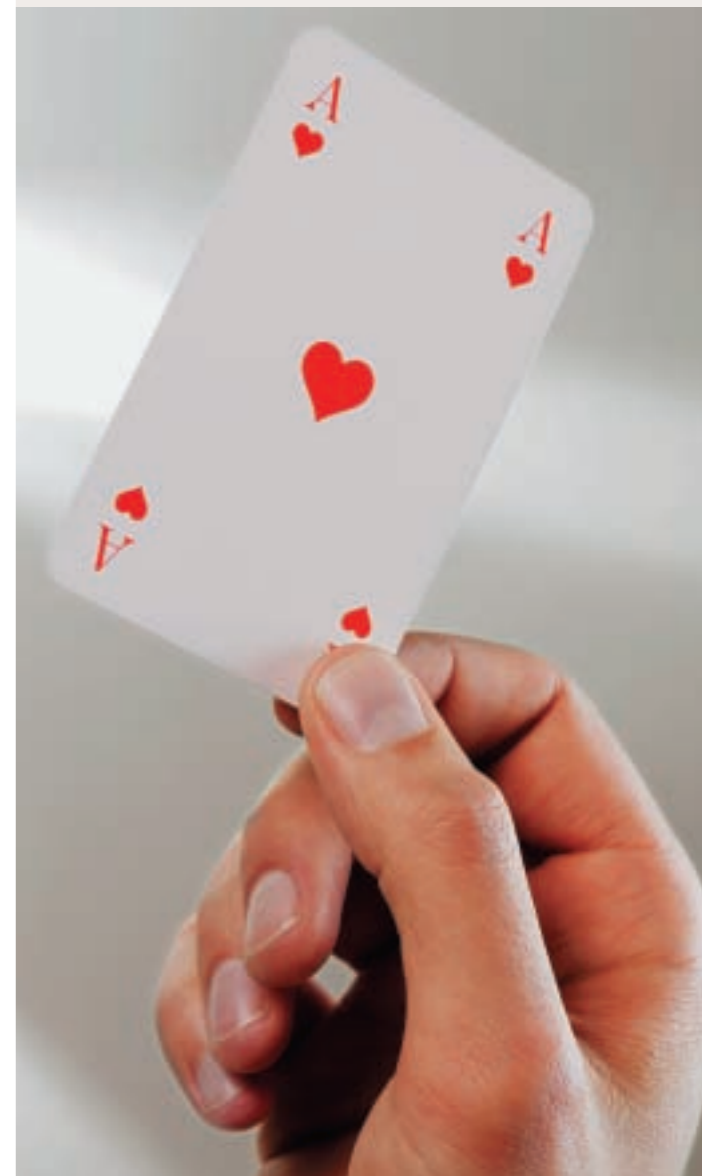
In diesem Newsletter zeigen wir Ihnen: Das Outsourcing von Desktop Management oder HR Services bietet Unternehmen und Managern Kosteneinsparungen, Planungssicherheit, Flexibilität und den Freiraum, gewonnene zeitliche und finanzielle Ressourcen in neue, spannende und wertschaffende Projekte zu investieren.

Lesen Sie, wie Sie von Desktop Managed Services und HR Outsourcing profitieren und wie Ihnen Fujitsus Dienstleistungen helfen können, Ihre Kosten um bis zu 20% zu reduzieren. Erfahren Sie mehr über die Vorteile von standardisierter IT, SOA und über die Ergebnisse unserer Outsourcing Studien.

Ich freue mich auf die Fortsetzung unserer partnerschaftlichen Zusammenarbeit und neue spannende Projekte mit Ihnen.

Viele Spaß beim Lesen wünscht Ihnen

Ihr  
Winfried Holz  
Geschäftsführer  
Fujitsu Services GmbH



**INHALT**

<b>Freiräume zum günstigen Festpreis</b> Vorteile standardisierter Desktop Managed Services	<b>Seite 4</b>
<b>Desktop Management frisst Budget</b> Ergebnisse unserer Outsourcing Studie	<b>Seite 8</b>
<b>Auf in neue Höhen</b> KLM und Fujitsu sparen 10 Mio. Euro	<b>Seite 10</b>
<b>Von Lasten entlasten</b> Wertschaffender Arbeiten mit HR Services	<b>Seite 12</b>
<b>Die Zeit ist reif</b> Service-orientierte Architekturen	<b>Seite 16</b>
<b>Modernes Einkaufen</b> Edeka setzt auf Self-Checkout und eine neue PoS-Technologie	<b>Seite 18</b>



# Planungssicherheit und Budgetfreiräume

## zu einem günstigen Festpreis pro Monat

**W**issen Sie genau, was Ihre IT-User Sie jeden Monat kosten? In jedem Fall wahrscheinlich mehr als Sie erst einmal denken. Auch wenn Maintenance und Support in Ihren Service-Gebühren enthalten sind, die verlorene Zeit durch Fehlermeldungen wie „Drucken nicht möglich“ oder „Anhang nicht lesbar“ kommt Sie zusätzlich teuer zu stehen.

Was wäre, wenn Sie das Ganze an Fujitsu übergeben? Sie könnten

eine Menge Geld sparen. Mit standardisierten und optimierten Desktop Managed Services können Sie Ihre Kosten um bis zu 20% reduzieren. Bei 5.000 Arbeitsplätzen betragen die Einsparungen unserer Erfahrung nach mehr als 1 Million Euro jährlich. Ein großer Betrag - und sicherlich ein guter Grund über einen Wechsel zu Fujitsu nachzudenken. Allerdings nicht der Einzige. Durch optimierte Desktop Managed Services können Sie vor allem auch die Produktivität

Ihrer IT-User um bis zu 20% steigern. Ausfallzeiten, Probleme mit dem E-Mail System, mit Druckern oder Anhängen werden der Vergangenheit angehören.

### Warum Ihre Mitarbeiter mehr erledigen können

Wie kommen wir dazu, solche Aussagen über Produktivitätssteigerungen zu tätigen? Weil Fujitsu Desktop Managed Services ganz neu definiert:

- Industrialisierte, standardisier-

te IT-Infrastruktur ist verlässlicher

- Unsere Methodik Sense and Respond revolutioniert den Support und sorgt für eine dauerhafte Beseitigung der Problemursachen

### Industrialisierte IT, das ist bei uns Wirklichkeit

Industrialisierte, standardisierte IT nennen wir TRIOLE™. Nach dieser Methodik installieren wir in Japan und in Folge in Europa schon seit 2002 IT-Infrastruk-

turen. Das überzeugende Ergebnis: kürzere Implementierungszeiten, gesteigerte Zuverlässigkeit, Plug-in Flexibilität und bis zu 20% reduzierte Kosten. Allein die IT-Infrastruktur bietet Ihnen so zahlreiche Vorteile. Weitere Verbesserungen erzielen wir außerdem durch unsere einzigartige Art und Weise, Supportleistungen zu erbringen.

### Sense and Respond

Fujitus Support-Service ist darauf ausgerichtet, Probleme nachhal-

tig zu lösen und ihr Wiederentstehen zu vermeiden, anstelle Anrufe einfach nur schnell entgegen zu nehmen.

Unsere Mitarbeiter sind geschult, nach den Problemursachen zu suchen und diese ein für allemal zu beseitigen. Seitdem wir Sense and Respond umsetzen, konnten wir das Call-Volumen enorm reduzieren, die Produktivität der Nutzer um 20% steigern und die durchschnittliche Zufriedenheit der Nutzer verdoppeln.

### Standardisierte Desktop Managed Services zu einem monatlichen Festpreis pro Arbeitsplatz

Kosten- und Leistungstransparenz, Budgetsicherheit, günstige, flexible Desktop- und Laptop-Arbeitsplätze - all das bieten Fujitus standardisierte Desktop Managed Services zu einem monatlichen Festpreis pro Arbeitsplatz. Wie das funktioniert? Die durch die Standardisierung des Service-Angebots erzielten Kostenvorteile werden bei Fujitsu über einen günstigen Festpreis direkt an die Kunden weitergegeben. Sie erhalten Planungssicherheit und erzielen Budgetfreiräume für zusätzliche Projekte und Verbesserungen.

### Standardisierung mit individueller Note

Die standardisierten Desktop Managed Services bauen auf bewährten Service-Bausteinen und -Prozessen auf, welche je nach Bedarf des Kunden angepasst und kombiniert werden können. Die Service-Elemente basieren auf vorgetesteten TRIOLE™-Templates und garantieren eine kurze und reibungslose Implementierungsphase.

Weiteres wesentliches Merkmal von Fujitus standardisierten Desktop Managed Services ist der Fokus auf einen leistungsstarken Service Desk, der neben der reinen Problemlösung vor allem auf die Beseitigung der Problemursachen abzielt. Diese Fujitsu eigene Methodik genannt Sense and Respond führt auf der Kundenseite zu deutlichen Effektivitätssteigerungen.

### Investments in die Zusammenarbeit

Die auf Standards basierenden Desktop Managed Services werden auf den Kundenbedarf zugeschnitten. Um die individuellen Anforderungen mit jedem Kunden zu ermitteln und ein entsprechendes Konzept zu erstellen,

### Die Vorteile der Desktop Managed Services im Überblick:

- Kostenvorteile durch Standardisierung
- Leistungsfähiger Service Desk optimiert kontinuierlich die Infrastruktur
- Kontinuierliche Service-Verbesserungen zu einem gleichbleibend günstigen Preis
- Planungssicherheit und Kosteneinsparungen
- Schnelle Implementierung und Flexibilität

len, bietet Fujitsu Services im Vorfeld kostenfreie Workshops an. In einer vierteiligen Workshopreihe stimmen erfahrene Consultants gemeinsam mit den IT-Verantwortlichen, der Geschäftsführung und weiteren Entscheidern des Kunden die Service-Elemente auf seine spezifischen Geschäftsanforderungen ab. Die Themen der vier Workshops: „Geschäfts- und Service-Anforderungen“, „Analyse der Service-Umgebung“, „Laufende Kosten und IT-Investitionspläne“ sowie „Service-Lösung“.

### Die Desktop Managed Services von Fujitsu bestehen aus acht Service-Elementen:

- Procurement
- Asset Management
- Desktop Client Management
- Desktop Applications Management
- Business Infrastructure Management
- Service Desk
- Security Services
- Service Management

# Vier Schritte zu einer optimierten IT



**P**erfekt zugeschnittene Desktop Managed Services sind möglich, wenn IT-Dienstleister im Dialog mit dem Kunden sein Unternehmen, seine Ziele, Herausforderungen, Geschäfts- und Serviceanforderungen sowie die bestehende IT-Infrastruktur und die IT-Services genau analysieren. Wir wissen: In der IT jedes Unternehmens steckt Optimierungspotenzial. Dieses möchten wir Ihnen aufzeigen. Die für unsere Kunden kostenfreien Workshops helfen uns und Ihnen, die richtigen Hebel anzusetzen.

## Workshop 1:

### Klärung Ihrer Geschäfts- und Serviceanforderungen

Im ersten gemeinsamen Workshop machen wir uns ein Bild von Ihrem Unternehmen und Geschäftsumfeld, Ihrer Unternehmensstruktur und -kultur, Ihren Plänen und Herausforderungen. Wir schauen auf Ihre Kerngeschäfts- und Support-Prozesse und die unterstützenden IT-Funktionen. Mit Ihnen zusammen betrachten wir Ihre gegenwärtige IT-Service-Organisation und besprechen Ihre Zielsetzungen und Ihre Erwartungen an einen Outsourcing-Partner.

## Workshop 2:

### Analyse Ihrer Service-Umgebung

Im zweiten Workshop betrachten wir mit Ihnen die technischen Details. Wir verschaffen uns einen Überblick über Ihr IT-Umfeld, über Workstations, Server, Stagesysteme, Druckerlandschaft, Netzwerk. Wir analysieren mit Ihnen Ihren IT-Service, analysieren Anzahl, Art und Lösungsquote der Serviceanfragen, schauen auf Ihr Call Management System, Ihre Systeme für Support-Prozesse und die Anwenderzufriedenheit mit IT-Lösungen und -Support.

## Workshop 3:

### Laufende Kosten und Investitionspläne

In Workshop 3 analysieren wir die Kosten Ihrer IT. Wir betrachten die personelle Besetzung Ihrer IT-Organisation, die im Personalbereich entstehenden Kosten und die Betriebskosten Ihrer Systeme. Wir berechnen den Wert von Desktops, Servern, Applikationen, Druckern, Scannern und Netzwerk und analysieren die Kosten für Lizenzen, Training und Wartung.

## Workshop 4:

### Service-Lösung

Die gemeinsam mit Ihnen ausgearbeitete genaue Analyse Ihrer vorhandenen IT-Infrastruktur und Services sowie Ihre Anforderungen, Pläne, Herausforderungen und Wünsche sind die Basis für die Service-Lösung, die wir Ihnen im vierten Workshop präsentieren.

INITIALE  
BESPRECHUNG  
DER  
WORKSHOP-  
REIHE

WORKSHOP 1:  
KLÄRUNG IHRER  
GESCHÄFTS- UND  
SERVICE-  
ANFORDERUNGEN

WORKSHOP 2:  
ANALYSE IHRER  
SERVICE-  
UMGEBUNG

WORKSHOP 3:  
LAUFENDE  
KOSTEN UND  
INVESTITIONS-  
PLÄNE

WORKSHOP 4:  
SERVICE-LÖSUNG

SERVICE-  
VEREINBARUNG

# Desktop Managed Services: Was war, was kommt?

Im Interview: Jörn Feuerabend, Programm Manager bei Fujitsu



Jörn Feuerabend, Programm Manager und Consultant bei Fujitsu Services ist in zahlreiche Kundenprojekte eingebunden und verfügt über langjährige Erfahrung im Bereich Desktop Management. Wir haben ihn zu den Trends im Bereich Desktop Managed Services befragt.

## Herr Feuerabend, im Rückblick auf 2007, welche Entwicklungen hat es im Bereich Desktop Managed Services gegeben?

Jörn Feuerabend: „Festzustellen war eine starker Fokus auf den „Endanwenderarbeitsplatz als Service“. Die Stückelung von Leistungen, um ein IT-Endgerät arbeitsfähig bereit zu stellen, geht immer mehr zurück. Ich sehe dies als Weiterentwicklung aus den oft vertretenen Multisourcing-Ansätzen, welche hohe Integrations- und Verwaltungsaufwände mit sich gebracht haben. Zudem ist beim Outsourcing von Desktop Management auch immer häufiger die Hardware mit inbegriffen.“

## Was trägt der IT-Dienstleister dazu bei?

Jörn Feuerabend: „Neben der Skizzierung der zukünftigen Servicelandschaft muss auch immer der Weg dorthin sorgfältig geplant werden. Schließlich hat jedes Unternehmen eine bereits

vorhandene Serviceorganisation, welche aus eigenen Mitarbeitern, externen Dienstleistungsverträgen, unterschiedlichster Hardware, Prozesslandschaften und Tools besteht. Diese bestehende Welt schrittweise und sicher zu wandeln, ist eine Leistung, welche sicherlich ebenso herausfordernd ist, wie die Ausgestaltung eines Desktop-Service-Modells selbst. Da sich auch die IT-Organisationen der Kunden weiterentwickelt haben und sie kostenseitig mehr und mehr optimiert sind, reichen „einfache“ Kostensenkungsstrategien heute nicht mehr aus. Heute bieten wir neue Ansätze an, welche vor allem systemimmanente Vorteile eines Outsourcings sichtbar und nutzbar machen, die eine dedizierte Kunden-IT nicht produzieren kann.“

## Können Sie Beispiele für diese Vorteile geben?

Jörn Feuerabend: „IT-Abteilungen in Unternehmen stehen häu-

fig mit gängigen IT-Kosten der jeweiligen Branche im Benchmark, der „eigene Markt“ ist limitiert auf die Anzahl der eigenen IT-Nutzer. Leistungsverbesserungen abseits qualitätsentkoppelter Kostensenkungen, welche durch den Zugewinn weiterer IT-Nutzer motiviert sind, haben da keinen Raum. Für IT-Dienstleister sind sie jedoch überlebenswichtig, bei Fujitsu sind dies z.B. intelligente Service-Paradigmen wie Sense and Respond oder plattformhafte Standardisierungsstrategien wie TRIOLE™. Kunden profitieren beim Outsourcing also von der Optimierung ihrer bestehenden IT-Infrastruktur. Mit dem Wissen eines im Wettbewerb stehenden Unternehmens können sie eigene Entwicklungsaufwände einsparen und vor allem Risiken vermeiden.“

## Was bedeutet das für die nächste Zukunft?

Jörn Feuerabend: „Der Trend zur stärkeren Bündelung von Leistungen wird sich fortsetzen und es werden mehr und mehr ergebnisorientierte anstatt leistungsorientierte Dienste im Desktop-Umfeld abgefragt werden. Wenn Einigkeit über einen gemeinsamen Transformationsweg besteht, interessiert immer

weniger „wie“ eine Leistung am Ende produziert wird - nachhaltige Qualität und ein wettbewerbsfähiger Preis vorausgesetzt. Das klingt einfach, ist jedoch für viele Kundenunternehmen nicht immer leicht: Eine negative Haltung der operativen Fachbereiche des Kunden gegenüber ggf. abweichenden, neuen Servicekonstrukten des Dienstleisters kann zu Spannungen führen und den Transformationsprozess bremsen.

IT-Dienstleister, welche auch personelle Themen sensibel handhaben, können diese Herausforderungen besser bewältigen. Erfolge sind nicht nur von der technologischen Kompetenz, sondern auch von unternehmenskulturellen Aspekten abhängig. Bei Fujitsu wird dem mit Initiativen wie internen Kommunikationsprogrammen Rechnung getragen.“

# Desktop Management frisst Budget auf

Ergebnisse einer europaweiten Studie zum Thema Outsourcing

**D**esktop Management verschlingt einen Großteil des Budgets, so das Ergebnis einer europaweiten Studie von Fujitsu Services, bei der 700 CIOs aus Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen befragt wurden. Über 50% aller IT-Leiter gaben an, 20-50% ihres gesamten Budgets für Desktop Management auszugeben. Ursache für die hohen Kosten ist der hohe Zeitaufwand, den Desktop Management erfordert. Mehr als ein Drittel aller CIOs berichten, über 50% der Arbeitszeit ihres Teams für Desktop Management aufzuwenden. Gleichzeitig bezeichnen 28% der Teilnehmer der Studie ein zu geringes Budget als ihre größte Herausforderung.

Dass hier ein enger Zusammenhang besteht, und gerade das Outsourcing von Desktop Management ein entscheidender Hebel sein kann, wird von vielen CIOs anscheinend noch nicht erkannt.

## Kulturelle Unterschiede bei der allgemeinen Einstellung gegenüber Outsourcing

Anders als in den angelsächsisch geprägten Ländern USA und Großbritannien, in denen Outsourcing stärker verbreitet ist, bestehen im restlichen Europa noch viele Vorurteile gegenüber dem Outsourcing des Desktop Managements. Der rationellen Prüfung möglicher Vorteile von Outsourcing steht dabei hauptsächlich die Angst der CIOs vor Kontrollverlust entgegen. Die Sorge, die Kontrolle über die IT zu verlieren, ist laut Studie mit 33% das

führende Argument gegen Outsourcing. 26% der Befragten äußerten zudem die Befürchtung, durch Outsourcing Mitarbeiter zu verlieren. Als Argumente pro Outsourcing werden in erster Linie die Entlastung der Mitarbeiter und Arbeitserleichterung bei der Administration genannt.

Jörn Feuerabend, Consultant bei Fujitsu Services zu den Ergebnissen der Studie: „Die Studie zeigt, dass bei CIOs in Deutschland und ganz Europa in Bezug

auf die Vorteile von Desktop Managed Services noch Aufklärungsarbeit geleistet werden muss. Dabei ist es ein einfacher Weg, die Effizienz der IT-Abteilung zu steigern. Die Mitarbeiter haben mehr Zeit, sich um strategische IT-Projekte zu kümmern und das Unternehmen senkt langfristig betrachtet die Kosten.“

## Was ist beim Outsourcing von Desktop Management zu beachten?

Jörn Feuerabend, Programm Manager bei Fujitsu: „Es gibt eine Reihe von Punkten, deren Beachtung ich für sinnvoll halte. Outsourcing ist eine langfristig wirksame Entscheidung: Investitionsschutz erzielt man teilweise durch andere Aspekte als anfangs vermutet.“

- Das Servicekonstrukt muss die Komplexität des Desktop-Service-Betriebs für den Kunden spürbar verringern. Das ist eine gemeinsame Aktivität, die mit der Definition von aus Anwendersicht und Fachbereichssicht bedarfsgerechten Leistungsanforderungen beginnt.
- Die Servicetransformation muss auf die tatsächliche Situation beim Kundenunternehmen aufsetzen können. Werden dem Dienstleister eventuell bestehende Probleme nicht offengelegt, bspw. um Einkaufskonditionen zu verbessern, kann dies zu Schwierigkeiten führen.
- Kostenersparnisse sind wünschenswert, dürfen aber nicht ausschließlich auf z.B. günstigeren Personalkosten des Dienstleisters basieren. Hoch qualifizierte Service-Teams und Methodenintelligenz sind bessere Voraussetzungen, um auch über 3 oder 5 Jahre Kostenersparnisse zu erzielen.
- Desktop-Services werden häufig als Commodity-Produkt mit ebensolchen Preisen verstanden. Das funktioniert nur, wenn das „Wie“ der Serviceerbringung bei Technologiethemata auch tatsächlich dem Dienstleister überlassen wird. Denn andere Resultate bedürfen auch anderer Vorgehensweisen.

# Auf in neue Höhen



## KLM Royal Dutch Airlines baut auf Fujitsus Desktop Managed Services

**I**m Sommer 2006 übernahm Fujitsu Services den Desktop Support für 25.000 End-User, 11.000 Desktops und 130 Server bei KLM Royal Dutch Airlines. Neben Break Fix Services ist Fujitsu auch für IMACs zuständig und leistet mit einem 24/7 Helpdesk rund-um-die-Uhr Support für alle Mitarbeiter.

Das Outsourcing des IT-Managements unterstützt die Strategie der nach dem Zusammenschluss mit Air France umsatzmäßig weltgrößten Airline Gruppe, sich auf ihre Kernkompetenzen zu konzentrieren, die Geschäfte in den attraktivsten Märkten weiter auszubauen, Kosten zu reduzieren und so ein profitables und nachhaltiges Wachstum zu erzielen.

**Einsparungen von 10 Mio. Euro**  
In der Partnerschaft mit Fujitsu profitiert KLM neben geschätzten Einsparungen von 10 Millionen Euro über die Gesamtlaufzeit von einer optimierten Systemverfügbarkeit, Produktivitätssteigerungen, vorhersehbaren Kosten und einem vereinfachten Service Management über nur einen Partner.

Als Schlüsselfaktor für den Erfolg der Partnerschaft sieht KLM vor allem Fujitsus Flexibilität gegenüber den bei der Airline schnell wechselnden und steigenden Anforderungen. Mittels des modularen Ansatzes können Infrastruktur-Entwicklungen und Wachstum einfach realisiert werden und der Einsatz von vorgetesteten Komponenten stellt sicher,

dass alle Installationen vom ersten Moment an fehlerfrei arbeiten.

**Gemeinsam durchstarten**  
„Regelmäßige Veränderungen der Gesetzgebung und unseres Geschäftsmodells führen dazu, dass wir bei KLM oft schnell auf veränderte Bedingungen reagieren müssen“, so Han Jansen,

DSM Product Management bei KLM. „Wir müssen schnell handeln, weil unser Geschäft und unser Erfolg davon abhängen und wir erwarten von unseren Partnern, dass sie dasselbe tun. Fujitsu ist genau darin sehr gut, weil sie verstehen wie wir arbeiten, den Druck nachvollziehen können, unter dem wir stehen und weil ihr gesamtes Service-

Konzept auf Flexibilität basiert und kontinuierliche Serviceverbesserungen beinhaltet.“

Boet Kreiken, Chief Information Officer (CIO) KLM, fügt hinzu, „Fujitsu liefert genau das, was sie versprechen, dann wann wir es brauchen und innerhalb des vorgegebenen Budgetrahmens. Dies ermöglicht uns, unsere Airline

sicher zu führen - mit dem guten Gefühl, dass keine unvorhergesehenen Probleme auftauchen.“

# Von Lasten entlasten

## Business Process Outsourcing erreicht Personalabteilungen

**Z**unehmender Wettbewerbsdruck, steigende Komplexität und Dynamik sowie der wachsende Qualitätsdruck am Markt zwingen Unternehmen, die Effizienz ihrer Leistungserstellung zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu stärken.

Um dem internen Kostendruck zu begegnen und die Flexibilität am Markt zu gewährleisten, lagern immer mehr Unternehmen Strukturen und Prozesse im Zuge von Reorganisations-Projekten an externe Dienstleister aus. Im Rahmen dessen haben Industrieunternehmen ihre Fertigungstiefe in den vergangenen zwei Jahrzehnten kontinuierlich verringert, teilweise bis unter 25 Prozent.

### **Mit dem Business Process Outsourcing von Personaldienstleistungen hat das Outsourcing die Personalverwaltungen erreicht.**

Wie wirksam der Hebel ist, der sich an die vielfach sehr zeitaufwändigen Verwaltungstätigkeiten im Personalbereich anlegen lässt, haben viele Unternehmen erkannt. In der Personalarbeit binden diese Tätigkeiten bis über 60 Prozent der täglichen Arbeitszeit. Gegenüber den Kosten für die Eigenleistung können Outsourcing-Anbieter durch Syner-

gien und Prozessbündelungen die gleichen Leistungen rund 20 bis 30 Prozent billiger anbieten.

### **Kostenreduzierung durch Skalierungseffekte und eine optimale Aufgabenverteilung**

Bisher sind es vor allem IT-Services zur Bereitstellung von Personaldienstleistungen wie IT-Betrieb und Application Management sowie Leistungen rund um die Lohn- und Gehaltsabrechnung, die ausgelagert werden. Diese Prozesse weisen einen hohen Standardisierungsgrad auf und erfordern nur selten unternehmensspezifisches oder strategisches Know-how - eine optimale Voraussetzung, um diese von einem externen Dienstleister erbringen zu lassen.

Besonders in der IT-Abteilung liegt ein erheblicher Anteil des Optimierungspotenzials verborgen, da das spezifische Know-how für die Personal-Software bei einem Unternehmen nur mit hohem Aufwand vorzuhalten ist, während es bei einem Outsourcing-Anbieter zu den Kernkompetenzen gehört und durch die Betreuung vieler Systeme weniger Kosten für den einzelnen Kunden verursacht.

Verwaltungstätigkeiten können BPO-Anbieter zu niedrigeren

Kosten als im internen Betrieb anbieten, da sie Skalierungseffekte nutzen. Die Hebel sind vor allem geringere Personalkosten, eine optimale Aufgabenverteilung entsprechend der Qualifikationen sowie eine höhere Effizienz.

Business Process Outsourcing von Personaldienstleistungen bietet Unternehmen neben Kostensenkungen und der Umwandlung von Fixkosten in variable Kosten einen weiteren wesentlichen Vorteil: Die qualifizierten Mitarbeiter können mehr Zeit den wertschaffenden strategischen Aufgaben widmen, welche detaillierte Kenntnisse der Firmenbesonderheiten erfordern und deshalb immer im eigenen Unternehmen verbleiben sollten.

### **Wertschöpfungspotenzial liegt in den strategischen Aufgaben**

Stand heute verbringen Personalverantwortliche den überwiegenden Teil ihrer Arbeit mit Personalverwaltungstätigkeiten. Sie kümmern sich um Lohn- und Gehaltsabrechnungen, erstellen Bescheinigungen, aktualisieren Personalstammdaten, bearbeiten Reisekostenabrechnungen und vieles mehr.

Strategische Aufgaben wie Mitarbeiteraus- und Weiterbildung,

die Bindung der Mitarbeiter mit hohem Potenzial oder die Entwicklung der Führungskräfte werden unter dem Druck der täglichen Verwaltungsaufgaben vernachlässigt. Dabei sind es gerade diese strategischen Personalaufgaben, die für den Unternehmenserfolg einen hohen Beitrag leisten. Sie schaffen Wettbewerbsvorteile und beeinflussen mittelbar oder unmittelbar wichtige Erfolgskennzahlen des Unternehmens wie die Produktivität oder die Qualität der Produkte und Dienstleistungen.

Gerade angesichts der großen Herausforderungen, die der Markt vielen Unternehmen stellt, wird die strategische Personalarbeit immer stärker zum Differenzierungs- und Erfolgsfaktor für die Unternehmen: Wer die besseren und besser motivierten Mitarbeiter beschäftigt, agiert erfolgreicher am Markt.

# Vom Verwalter zum Wertschöpfer

Mit HR Services der TDS AG\* können sich Personaler auf strategische Aufgaben konzentrieren

**F**ür Routineaufgaben ist die Zeit von hochqualifizierten Personalern zu schade und zu teuer. Verwaltungstätigkeiten kann auch jemand anderes für sie erledigen.

lasten. So können sich diese auf wertschaffende strategische Aufgaben konzentrieren und ihr Unternehmen dabei unterstützen, wettbewerbsfähig zu bleiben.

Das Leistungsspektrum der TDS reicht von logistischen Aufgaben wie dem Druck und Versand der Gehaltsabrechnungen, über die gesamte Personalabrechnung mit allen vor- und nachgelagerten Aufgaben bis hin zur Führung von Personalakten und der Vorauswahl von Bewerbern.

In über 1600 Kundenprojekten

rechnet die TDS monatlich 650.000 Personalstammsätze ab und ist damit nach einer Untersuchung von Pierre Audoin Consultants (PAC) Marktführer im Business Process Outsourcing (BPO) Segment.

Weitere Informationen über die Leistungen der TDS AG finden Sie auf der Internetseite der TDS: [www.tds.de](http://www.tds.de)

*\* Die TDS AG befindet sich seit Januar 2007 im Mehrheitsbesitz von Fujitsu Services*

Mit diesem Ziel-Fokus haben die Personalspezialisten der TDS jeden Winkel im administrativen Alltagsgeschäft von Personalabteilungen ausgeleuchtet. Herausgekommen ist eine Vielzahl von intelligenten Lösungen, die Kosteneinsparungen ermöglichen und Personaler im administrativen Alltag wirkungsvoll ent-



# Kostenreduktion und Konzentration auf das Kerngeschäft sind Hauptargumente

Studie zeigt Outsourcing-Aktivitäten im Personalbereich

**D**ie TDS HR Services & Solutions GmbH hat gemeinsam mit der HR-Unternehmensberatung Dr. Geke & Associates GmbH die bislang umfassendste Studie über Outsourcing-Aktivitäten im Personalbereich deutscher mittelständischer Unternehmen durchgeführt.

Die Untersuchung, bei der mehr als 630 Unternehmen telefonisch befragt wurden, beleuchtet die bisherige Akzeptanz von Outsourcing sowie künftige Zielsetzungen, spezifische HR-Outsourcing-Felder und das Marktumfeld. Ein wichtiges Ergebnis der Studie: Die zwei Hauptmotive zum Auslagern von Aufgaben der Personalabteilung sind die Kostenreduktion sowie die Konzentration auf das Kerngeschäft.

Welche Tätigkeiten und Prozesse des Personalwesens einem Outsourcing-Partner anvertraut werden, hängt wesentlich von der Unternehmensgröße ab. Hier einige Ergebnisse der Studie in Kürze:

### Was ist ein typischer Einstieg ins Outsourcing?

Für die meisten mittelständischen Unternehmen, die Aufgaben an externe Dienstleister verlagern wollen, steht die Lohn- und Gehaltsabrechnung an erster Stelle.

### Welche Branchen sind Vorreiter?

Das stärkste Interesse an HR Outsourcing zeigen die Telekommunikations-, IT- und Medienbranche sowie der Öffentliche Dienst. Hier haben sich bereits 40 Prozent der Befragten mit dem Thema beschäftigt oder bereits Aufgaben ausgelagert.

### Warum Outsourcing?

Die Kosten waren für rund zwei Drittel der Befragten der entscheidende Faktor für die Vergabe von Aufgaben. Die Fokussierung auf das Kerngeschäft (15,4 Prozent) sowie die Qualitätsverbesserung und das Know-how des Dienstleisters (jeweils 7,7 Prozent) rangieren deutlich dahinter.

### Wichtig: Die persönliche Betreuung

Über die Hälfte aller Befragten bevorzugten einen zentralen Ansprechpartner beim Dienstleister. Eine Experten-Hotline, bei der je nach Thema auf mehrere Ansprechpartner zugegriffen wird, präferierten rund 25 Prozent.

### Referenzen entscheidend

Bei der Frage nach den Kriterien bei der Auswahl des Dienstleisters stachen zwei Aspekte hervor: Entsprechende Referenzen und Fachkompetenz für HR-Aufgaben. Mit rund 35 bzw. 30 Prozent waren sie den Entscheidern am wichtigsten.

Danach folgten Branchenwissen sowie die Preis- und Verrechnungsmodelle.

### Variable Formen des Outsourcings

Sollen nur administrative Leistungen, spezifische IT-Leistungen, der Betrieb der IT-Infrastruktur oder gar ganze Geschäftsprozesse ausgelagert werden? Ein Großteil der befragten Unternehmen ist auf keine der genannten Formen der Auftragsvergabe festgelegt. Die Outsourcing-Tiefe wird variabel entsprechend den individuellen Anforderungen des auszulagernden Prozesses, der internen Gegebenheiten sowie der extern erhältlichen Leistungen gestaltet.

### Outsourcing – die unbekannteste Selbstverständlichkeit?

Nur 15 Prozent der Befragten gaben zu Beginn der Befragung an, bereits Dienstleistungen ausgelagert zu haben. Nach einzelnen HR-Prozessen befragt, zeigte sich jedoch, dass fast 22 Prozent der Befragten tatsächlich schon einzelne Prozesse extern vergeben hatten. Es scheint, dass die Inanspruchnahme einiger Dienstleistungen vielen Personalern so selbstverständlich geworden ist, dass sie auf den ersten Blick gar nicht mehr als Outsourcing wahrgenommen werden.



# Die Zukunft heißt SOA

## Service-orientierte Architekturen unterstützen das Geschäft und schaffen Flexibilität

**G**esetzliche Vorgaben, neue Mitbewerber, der Aufbau neuer Märkte und Vertriebskanäle – geschäftliche Veränderungen stellen die Unternehmens-IT vor erhebliche Herausforderungen.

Zumal der IT-Verantwortliche mit den vorhandenen Budgets und den existierenden Technologien weitestgehend nur die bestehenden Systeme am Laufen halten kann. Flexibel und schnell auf Anforderungen zu reagieren, die

sich aus veränderten Geschäfts-szenarien und Geschäftsprozessen ergeben, ist oft nicht möglich.

Dabei ist schon heute die IT ein wichtiger Umsatztreiber für die Unternehmen.

Erst die Industrialisierung der IT – also die Standardisierung, Modularisierung und Automatisierung von IT-Prozessen und -Dienstleistungen – schafft jedoch die Voraussetzungen, um sie kosteneffizient an den Geschäfts-

prozessen auszurichten.

Eine wichtige Rolle spielt in diesem Kontext eine Service-orientierte Architektur (SOA). Sie kann Unternehmen darin unterstützen, den Wertbeitrag der IT für das Unternehmen sichtbar und messbar zu machen und damit auch besser zu steuern.

### SOA als Architektur-Paradigma

Laut Definition des BITKOM handelt es sich bei einer SOA um ein Konzept, welches das Geschäft und die IT eines Unternehmens nach Diensten (Services) strukturiert. Diese sind modular aufgebaut und lassen sich zur Umsetzung von Geschäftsprozessen flexibel kombinieren. Die IT-spezifischen Bestandteile des Konzeptes werden durch eine IT-beziehungsweise System-Architektur umgesetzt, welche auf lose gekoppelten und technisch voneinander unabhängigen Services beruht, deren Interoperabilität auf offenen Standards basiert.

SOA wird zwar oftmals als neue Integrationstechnologie verstanden und eingesetzt und konkurriert daher mit bestehenden Enterprise Application Integration (EAI)-Konzepten und -Technologien, entscheidende Vorteile einer SOA sind jedoch die Standardisierung und die Unabhängigkeit von der zugrundeliegenden Technologie. So lässt sich die Integration mit anderen IT-Systemen sowie die Anbindung von Lieferantensystemen beschleunigen. Dies reduziert wiederum die Ausgaben bei Integrationsprojekten. Die geforderte schnelle Umsetzung und Kostenkontrolle der IT-Leistungen wird jedoch erst durch das Zusammenspiel mit Konzepten und Technologien des Business Process Managements erreicht.

Dies verbessert zudem die Zusammenarbeit von Fach- und IT-Abteilung deutlich. Business Process Management reicht vom Design über die Implementierung bis zum Monitoring sowie der Analyse von Prozessen und hat die kontinuierliche Überprüfung und Optimierung der Unternehmensprozesse zum Ziel.

### Die Zukunft sind Service-Landschaften

Zurzeit entstehen SOA-basierte Services auf verschiedenen Ebenen. Software-Produktlieferanten wie SAP gehen zunehmend dazu über, ihre bisher monolithischen Produkte in Form von einzelnen Services anzubieten. Der Kunde erhält so über den Upgrade-Pfad des Produkthanbieters modulare, betriebswirtschaftlich abgesicherte Services, die er für seine Geschäftsprozesse nutzen kann. Da sie ohne großen Aufwand integriert und ausgetauscht werden können, eignen sie sich auch sehr gut für das Outsourcing. Wichtige Merkmale von Services sind ihre Wiederverwendbarkeit (Shared Services).

Services bilden die Bausteine, um Geschäftsprozesse zu generieren, und sie lassen sich auch on-

demand einkaufen. Es entsteht daher ein neuer Markt für Services. Service Provider stellen standardisierte, spezialisierte Services zur Verfügung, die eine dedizierte Leistung zu bestimmten Kosten, meistens Transaktionskosten, bieten. Um Verfügbarkeit, Qualität und Leistungsfähigkeit des Services durch den Service Provider sicherzustellen, bedarf es abgestimmter und vereinbarter Regeln und Richtlinien, auf deren Basis die Lieferung und Nutzung des Services erfolgt. Hier hat sich die IT Infrastructure Library (ITIL) als Quasi-Standard für das IT-Service Management etabliert. Erst diese transparente Nutzung von Services für Geschäftsprozesse ermöglicht den Unternehmen, die benötigte Flexibilität am Markt und verbessert gleichzeitig die Sichtbarkeit des Wertbeitrages der IT.

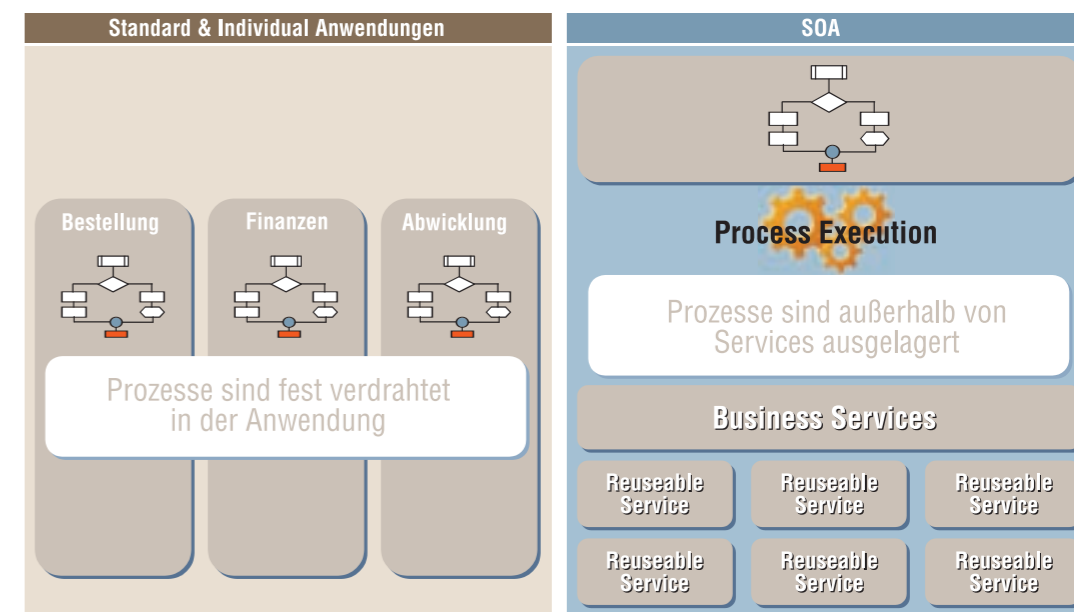
### Mit Fujitsu Services zur SOA

SOA hat sich als Technologie durchgesetzt und alle Hersteller stellen ihre Angebote auf diese Technologie um. Deshalb ist die Frage nicht mehr ob, sondern eher wann und wie ein Unternehmen Service-orientierte Architekturen einführt.

Fujitsu Services unterstützt die SOA-Strategien seiner Kunden mit einem umfassenden SOA-Portfolio. Dieses reicht von der SOA-Beratung über SOA-Produkte und -Technologien bis zu SOA Application Managed Services.

Am Anfang der Consultancy Services steht eine Prüfung und Bewertung des SOA-Reifegrades des Unternehmens, der so genannten SOA Readiness. Dabei werden die Potenziale einer SOA-Einführung ermittelt sowie die Chancen und Herausforderungen bei der Einführung identifiziert. Anschließend werden in der „SOA Roadmap“ die Maßnahmen und Strategien zur Umsetzung einer SOA definiert.

Auch bei der Entwicklung eines SOA Governance-Modells, das Strukturen für eine effiziente SOA-Einführung definiert, können Firmen auf die Expertise von Fujitsu Services zurückgreifen. Im Rahmen der SOA Application Managed Services unterstützt Fujitsu Services seine Kunden beim Aufbau flexibler SOA-Plattformen und sichert deren Betrieb.





Wir lieben  
Lebensmittel.



## EDEKA erneuert PoS-Infrastruktur und setzt auf Self- Checkout von Fujitsu

**E**DEKA Nordbayern-Sachsen-Thüringen setzt für den Aufbau einer neuen Point-of-Sale (PoS)-Infrastruktur auf die Retail-Kompetenz von Fujitsu Services. Durch die Implementierung von Fujitsus neuer Lösung FTSwIn/POS werden 1.500 Filialen und ca. 4.000 PoS-Systeme vollständig integriert.

Die auf der von Analysten ausgezeichneten GlobalSTORE Lösung basierende Softwareplattform modernisiert die PoS-Umgebung, reduziert Pflegeaufwand und Personalkosten und bringt mehr Flexibilität in die Filialen des Handelsunternehmens. In einem Pilotprojekt implementiert EDEKA außerdem Fujitsus Self-Checkout-Lösung „U-Scan“.

U-Scan, die Selbstbedienungskasse von Fujitsu, bietet Kunden im Groß- und Einzelhandel die Möglichkeit, den Kassivorgang komplett selbstständig zu erledigen. Sie bietet Kunden Komfort,

Schnelligkeit und Privatsphäre und erfreut sich bei den Konsumenten steigender Beliebtheit.

Roland Knapp, IT-Leiter der Unternehmensgruppe EDEKA Nordbayern-Sachsen-Thüringen über die Fortsetzung der Partnerschaft mit Fujitsu: „Die Entscheidung für den kompetenten, leistungsstarken Partner Fujitsu Services ist uns dank unserer langjährigen erfolgreichen Zusammenarbeit leicht gefallen. Wir freuen uns auf die erneute Zusammenarbeit und die gemeinsame Umsetzung des Projektes“.

Winfried Holz, Geschäftsführer von Fujitsu Services in Deutschland, dazu: „Wir sind stolz auf das in uns gesetzte Vertrauen. Fujitsu Services verfolgt in Deutschland einen klaren Wachstumskurs, den wir auch mit unseren Aktivitäten im deutschen Retail-Markt vorantreiben wollen.“

### Was ist GlobalSTORE?

GlobalStore ist eine für den internationalen Markt entwickelte und bewährte PoS-Standardsoftware, die im Rahmen von Projekten an spezifische Kundenanforderungen angepasst wird. GlobalStore sammelt, konsolidiert und verwaltet Abverkaufs- und Kundendaten, stellt sie in Echtzeit zur Verfügung und ermöglicht so schnelle und fundierte Managemententscheidungen, einen schnellen und guten Kundenservice sowie optimal zugeschnittene Kundenbindungsprogramme.



#### **FRAGEN SIE FUJITSU**

Fujitsu Services GmbH, Schiessstraße 76  
D-40549 Düsseldorf. Kontaktieren Sie uns unter  
Tel. +49(0) 211 5261 01, Fax +49(0) 211 5261 261 oder  
[kontakt@de.fujitsu.com](mailto:kontakt@de.fujitsu.com) oder besuchen Sie [de.fujitsu.com](http://de.fujitsu.com)

© Copyright Fujitsu Services GmbH. Hergestellt Januar 08. Fujitsu bemüht sich sicherzustellen, dass die Information in diesem Dokument stets korrekt und exakt ist, übernimmt jedoch keinerlei Garantie für eventuelle Fehler oder Auslassungen. Da FUJITSU Produkte und Dienstleistungen fortlaufend weiterentwickelt werden, sind die veröffentlichten Informationen evtl. nicht mehr aktuell. Der jeweils neuste Stand sollte daher bei FUJITSU nachgefragt werden. Dieses Dokument ist – soweit nicht ausdrücklich anderweitig bekannt – nicht Teil eines Vertrages oder einer Lizenz.