Zeitschrift: Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology

Herausgeber: Swisscom

Band: 83 (2005)

Heft: 1

Artikel: Outsourcing : die Kernkompetenzen erhalten

Autor: Spring, Alexander

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-877087

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 16.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Outsourcing – die Kernkompetenzen erhalten

ALEXANDER SPRING **Die Gemeinde Worb bei Bern hat ihre Informatik seit gut zwei Jahren voll ausgelagert. Die Rechnerleistungen laufen über externe Server und auch der Service erfolgt extern. Über die an der Urne abgesegnete Lösung äussert sich der Gemeindeschreiber Christian Reusser mehrheitlich positiv: «Wichtig war, dass wir durch das Outsourcing keine Kernkompetenzen abgegeben haben.»**

Gibt der Worber Gemeindeschreiber Christian Reusser über die Computertastatur den Druckbefehl, holt er sich ein File auf den Bildschirm oder redigiert er im Word einen Text, so laufen die Befehle mit der Eingabe fast simultan ab. «Ich bin immer wieder erneut erstaunt, wie schnell es geht», meint Christian Reusser. Erstaunt ist er, weil er weiss, dass im Gemeindehaus einzig die Steuerbefehle über das «Citrix Metaframe» umgesetzt werden. Die eigentlichen Informationen und die Verarbeitung laufen jedoch im Rechenzentrum der Bedag in Bern ab, bevor sie über die Standleitung nach Worb an den Computerarbeitsplatz gesendet werden.

Hauseigener Server fast arbeitslos

Seit Sommer 2002 steht der hauseigene Server fast arbeitslos da. Im Informatikraum der Gemeinde ist im Gegenzug dafür eine ganze Installationswand für die Anschlüsse der einzelnen Computerarbeitsplätze an die Standleitung mit dem Bedag-Rechenzentrum aufgezogen worden (Bild 2). Bei Fragen, Problemen oder Schwierigkeiten mit der Informatik ist nicht mehr Erwin Liechti, Mitarbeiter der Präsidialabteilung, zuständig. Die Fragen werden stattdessen über den Helpdesk der Bedag abgewickelt. Der Service-Vertrag läuft über die Tankred-Talus-Informatik, die als Generalunternehmen der Gemeinde für die gesamte Informatik die Rechnung stellt.

Eine der ersten Gemeinden

Worb gehört zu einer der ersten Gemeinden, die ihre Gemeindeinformatik ausgelagert hat. Dabei sei dies, wie Gemeindeschreiber Christian Reusser erklärt, anfänglich gar nicht so vorgesehen gewesen. Wie wohl bei den meisten Gemeinden üblich, hat Worb in den 80er-Jahren die Informatik nach den steigenden Bedürfnissen dezentral aufgebaut; dezentral, weil auch die Gemeindeverwaltung an drei unterschiedlichen Standorten untergebracht war.

Massgebend für eine grundsätzliche Neuorientierung der Gemeindeinformatik waren die Perspektiven des Jahres 2000. Da waren zum einen die so genannten Milleniumprobleme, zum andern konnte die Verwaltung in ein neues zentrales Gemeindehaus einziehen. Um für das Milleniumproblem gewappnet zu sein, entschied sich die Gemeinde 1998 für die neue Gemeinde-Software von Nest/Abacus.

Nach der Zusammenführung der dezentralen Informatikdienste liess die Gemeinde zwei Jahre später die eigene Informatikorganisation durch eine Beratungsfirma überprüfen. Die Analyse erbrachte, dass für Betrieb und Unterhalt der rund 55 Computerarbeitsplätze 190 Stellenprozente einzukalkulieren waren. Davon waren 80% für den Unterhalt des Netzwerks und 60% für den Support zu veranschlagen. Weiteren fünf Mitarbeitern wurden je 10% als so genannte Super User zugewiesen.

Entscheid an der Urne

Da der damalige Informatik-Mitarbeiter 50 Stellenprozente abdeckte, sah sich die Gemeinde vor die Aufgabe gestellt, für die restlichen 140% zusätzliche Mitarbeiter einzustellen. Wie sich Gemeindeschreiber Christian Reusser erinnert, lagen die Textvorschläge für eine Ausschreibung der neuen Stellen bereits vor, als Tankred-Talus-Informatik als Lizenznehmerin von Nest/Abacus einen Outsourcing-Vorschlag unterbreitete. Die Auslagerungskosten in der Höhe von 350 000 Franken überstiegen jedoch die Entscheidungskompetenz des Gemeinderats. Das Geschäft musste daher dem Volk für den Entscheid an der Urne unterbreitet werden. Die Stimmberechtigten konnten entscheiden zwischen einem eigenen Informatikdienst, der auf jährliche Gesamtkosten von 438 000 Franken veranschlagt wurde, und einer Auslagerung, für die jährlich 425 000 Franken errechnet wurden. Die preisliche Differenz von 13 000 Franken oder 3% hat an der Urne kaum den Ausschlag gegeben. Dass am 2. Dezember 2001 für die Auslagerung 2037 Stimmen, für die interne Lösung jedoch nur 607 Stimmen abgegeben wurden, lag wohl daran, dass die Behörden die favorisierte Auslagerung gut vertreten konnten. «Wichtig war», so Christian Reusser, «dass wir darlegen konnten, dass mit der Auslagerung keine Kernkompetenzen verloren gehen werden. Ausschlaggebend war aber auch, dass mit der Auslagerung keine Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter entlassen werden mussten.» In der Zwischenzeit liegen bereits Resultate vor: Die erste Jahresrechnung von 2003 lag mit 384 961 Franken deutlich unter dem veranschlagten Aufwand von 425 000 Franken.

Vollumfängliches Outsourcing

Weil die Gemeinde die erst im Jahr 1998 ausgewählte Informatik-Software-Lösung beibehalten wollte, wurde der Auftrag nicht öffentlich ausgeschrieben, sondern direkt der Tankred-Talus als Lizenznehmerin von Nest/Abacus zugesprochen. Worb entschloss sich für eine totale Auslage-

Bild 1. Christian Reusser, Gemeindeschreiber (hinten) und Jonas Lehmann, Lehrling (vorne) auf der Einwohnerkontrolle Worb. *Alexander Spring*

rung. Das heisst, es wurden nicht nur die Software Nest für die Belange der Einwohnerkontrolle und Abacus für die Belange des Rechnungswesen ausgelagert, sondern auch die Bürolösung MS-Office. Einzig der Server für die ältere Software des Zivilschutzes und der sozialen Dienste läuft noch über den Rechner im Gemeindehaus.

Dass im ersten Jahr der Support vor Ort kaum in Anspruch genommen werden musste und die Verfügbarkeit der Gemeindeinformatik deutlich über den vertraglich vereinbarten 99% lag, hat laut Gemeindeschreiber Christian Reusser auch damit zu tun, dass die Gemeinde keine neue Software-Lösung einsetzen musste, sondern auf der vor ein paar Jahren etablierten Informatik aufbauen konnte. «Positiv sind zudem Qualität und Datensicherheit. Ältere Datenbestände konnten ohne Probleme genutzt werden. Nie sind Viren aufgetaucht.»

Es gibt auch Nachteile

Bei so viel Sonnenseiten nach der vollzogenen Auslagerung sind dennoch ein paar Schattenseiten auszumachen. Diese bestanden darin, dass im letzten Jahr die Qualität des Supports des durch die Bedag betriebenen Helpdesk nachliess. Christian Reusser berichtet von gelegentlich überlasteten Telefonleitungen mit fünf bis sogar zehn Minuten Wartezeit. In solchen Fällen werde die grosse Abhängigkeit unangenehm spürbar. Der inzwischen ausgeräumte Engpass beim Helpdesk war auf eine plötzliche Kapazitätssteigerung bei der Bedag zurückzuführen, nachdem sie den Support der Informatik des Kantons Waadt übernommen hatte. Dazu kam im Jahr 2004 ein totaler Ausfall der Gemeindeinformatik, als während Bauarbeiten das Netz der kantonalen Verwaltung von Bern, das Berner Wide Area Network (BeWAN), in das die Standleitung zur Bedag integriert ist, verletzt wurde. Während eines ganzen Tages waren die Computer im Gemeindehaus lahm gelegt.

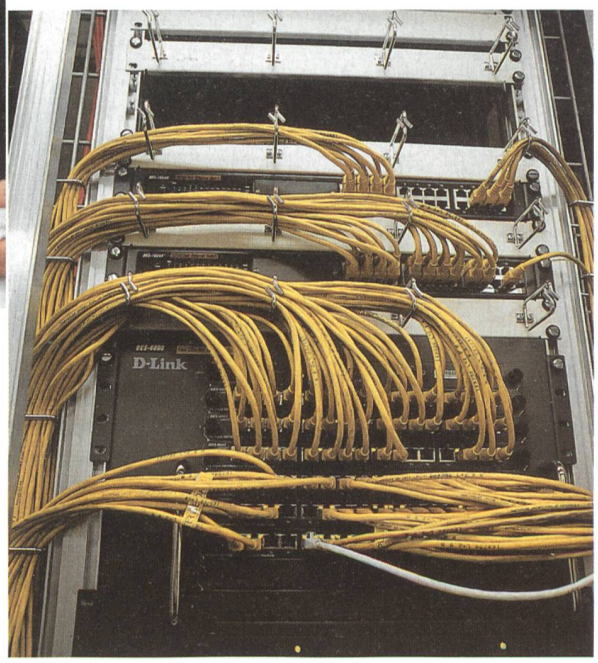

Bild 2. Eine Vielzahl von Anschlüssen für die Arbeitsplätze der Gemeinde Worb. *Alexander Spring*

Outsourcing liegt im Trend

Konnten im Jahr 2001 die Gegner in den Abstimmung unterlagen noch davor warnen, dass sich Worb mit dem Outsourcing «in einer Vorreiterrolle in ein unsicheres und möglicherweise teures Abenteuer stürzt», so sieht heute die Lage auf dem Markt der Gemeindeinformatik schon ganz anders aus. Die beiden grossen Generalunternehmen Tankred-Talus mit Nest/Abacus als Software-Lösung und Ruf mit W&W-Informatik betreuen in der Schweiz immer mehr Gemeinden im Outsourcing-Modell. Bei Ruf macht es bereits etwa 60% des Umsatzes aus. «Wer die Wahl hat und nicht durch Auflagen auf eine interne Lösung gebunden ist», so Balz Hediger, Marketingbetreuer der öffentlichen Informatik bei Ruf, «setzt heute auf Outsourcing.» Bei Tankred-Talus haben sich inzwischen von 180 Gemeinden 30 für das Outsourcing entschieden, wobei es sich hier um eine vollständige Auslagerung handelt und die Gemeinde kein eigenes Netzwerk mehr betreibt. Michael Hänzi von Tankred-Talus begründet die steigende Tendenz zu diesem Modell so: «Je komplexer die Informatik und je grösser die Probleme mit Spam und Viren sind, umso vorteilhafter ist ein Outsocuring, weil sich die Gemeinden viel personellen Aufwand sparen kann.» ■

Alexander Spring, Journalist BR, Bern