



Outtasking erfolgreich gestalten

Übernahme der Anwendungsentwicklung von einem Mobilfunkanbieter



Um ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern, konzentrieren sich viele Unternehmen auf ihr eigentliches Kerngeschäft. Insbesondere intern erbrachte Dienstleistungen aus dem IT-Bereich stehen auf dem Prüfstand. Die permanente Anpassung an neue Technologien im IT-Bereich erfordert ein hohes Maß an Spezialisierung – ein wesentlicher Grund für die Vergabe solcher Aufgaben an externe Dienstleister. Intern konzentriert man sich dagegen auf die Anforderungsanalyse und das Change Management. Doch der Weg zu einer zufriedenstellenden Zusammenarbeit zwischen einem Unternehmen und seinen Dienstleistern kann steinig sein und so wird das „Outtasking“ viel und kontrovers diskutiert. Dass es auch anders geht, zeigt diese Customer Success Story.

Die Herausforderung

Mit Hilfe von „Daylight“ wird sowohl der Netzaufbau als auch der Netzbau von E-Plus verwaltet. Die Software dokumentiert dazu sämtliche Infrastrukturkomponenten (Ausrüstung, Standorte, Kandidaten für neue Standorte) sowie zusätzliche Informationen (Kontakte, Vertragsdaten, Dokumente etc.). Sie dient weiterhin der Verwaltung der ablauforganisatorischen Regelungen und des Projektcontrollings sowie der Verwaltung von Projekten aus dem Bereich Netzwerkaufbau. „Daylight“ wird von Mitarbeitern aus allen Planungs- und Rollout-Bereichen sowie aus den Bereichen Netzoptimierung und Netzbetrieb (Feldinstandhaltung, Überwachung, Konfiguration) eingesetzt. Insgesamt arbeiten heute etwa 1200 Anwender mit dem System, von denen bis zu 600 Anwender das System gleichzeitig nutzen.

Historie:

- 2000-2001: Entwicklung der Anwendung mit zwei internen Entwicklern
- 2001: Produktivsetzung der Anwendung
- 01/2002-06/2006: Weiterentwicklung der Anwendung mit im Durchschnitt fünf externen Entwicklern bei E-Plus vor Ort unter E-Plus-Verantwortung
- 06/2006 bis heute: Weiterentwicklung der Anwendung durch OPITZ CONSULTING mit einem Team von 5-16 Personen in unserer Niederlassung Gummersbach sowie 5-6 Personen für die interne Projektumsetzung bei E-Plus.

Kundeninformationen

E-PLUS GRUPPE



Die E-Plus Mobilfunk GmbH & Co. KG ist mit einem Umsatz von 2,9 Mrd. Euro und ca. 15 Mio. Kunden der drittgrößte Mobilfunkanbieter in Deutschland.

Sie ist eine hundertprozentige Tochter des niederländischen Telekommunikationskonzerns KPN Royal. Neben der Marke E-Plus gehören zur Gruppe auch die Marken „Base“, „Simyo“, „Ay Yıldız“ und „vybemobile“.

Umsatz	2,9 Milliarden Euro
Firmensitz	Düsseldorf
Nähere Informationen unter:	www.eplus.de

Das Ziel

Hauptziel des vollzogenen Outtaskings war die Erhöhung der Flexibilität und der Zugriff auf eine breite Know-how-Basis bei gleichzeitiger Konzentration der E-Plus-internen Mitarbeiter auf Kernaufgaben.

Projektverlauf

Zeit nehmen für vorbereitende Maßnahmen

Phase 1: Vorbereitung (Zeitraum ca. 3/4 Jahr)

- a) Durchführung eines „Testprojektes“, damit beide Seiten prüfen konnten, ob die Zusammenarbeit sowohl auf kaufmännischer als auch auf menschlicher Ebene funktioniert
- b) Vertragsgestaltung inkl. SLAs
- c) Integrierung von Entwicklern in das „alte“ Entwicklerteam „vor Ort“ bei E-Plus, um den Übergang sanfter zu gestalten

Phase 2: Aufbau (Zeitraum ca. 1/2 Jahr)

- a) Aufbau eines Kernteams mit zunächst fünf Personen in Gummersbach
- b) Erstellung einer Systemdokumentation
- c) Aufbau der technischen Infrastruktur zu E-Plus
- d) Organisation der Teams bei OPITZ CONSULTING und E-Plus
- e) Aufbau der Kontrollstrukturen

Wie werden Leistungen kontrolliert/nachgewiesen? Wie viel Bürokratie muss sein?

Phase 3: Weiterentwicklung der Anwendung mit „alter“ Technologie

Projekt-Infos
Die größte Herausforderung: <ul style="list-style-type: none">■ Aufbau der technischen Infrastruktur■ Aufbau des fachlichen Know-hows beim Dienstleister
Der Kundennutzen: <p>Flexible Reaktion auf neue Anforderungen</p> <ul style="list-style-type: none">■ Schnelle Skalierbarkeit des Teams■ Zugriff auf breites technologisches Know-how und Expertenwissen bei OPITZ CONSULTING■ Keine eigenen Entwicklerressourcen notwendig■ Koordination der Entwicklungsaufgaben entfällt für E-Plus■ Übergang auf neue Technologien möglich, ohne auf eigene Ressourcen und deren Skills Rücksicht nehmen zu müssen■ Ganzheitliche Betreuung durch OPITZ CONSULTING
Das Fazit: <p>Die Zusammenarbeit zwischen E-Plus und OPITZ CONSULTING zeigt, dass ein Outtasking der Anwendungsentwicklung für beide Seiten zufriedenstellend und erfolgreich verlaufen und zudem noch richtig Spaß machen kann. Wichtige Voraussetzung ist, dass nicht nur technische Kompetenz und kaufmännische Aspekte, sondern auch die soziale Kompetenz für den Auftraggeber eine entscheidende Rolle bei der Auswahl des Dienstleisters gespielt hat.</p> <p>Die Erfahrung der letzten Monate hat gezeigt, dass die hervorragend funktionierende Kommunikation und die breite Vertrauensbasis entscheidende Bausteine für diesen Erfolg sind.</p>
Die Kundenmeinung: <p>„Mit OPITZ CONSULTING haben wir einen Partner gefunden, der unkompliziert und direkt auf unsere Probleme eingeht. Die Form der Kooperation gepaart mit hohem Engagement zeigte vom Start weg Erfolge.“ (Sönke Kummer, E-Plus Mobilfunk)</p>

Phase 4: Erweiterung des Aufgabenbereiches

- a) Unterstützung bei der Anforderungsanalyse
- b) Übernahme 2nd Level Support
- c) Outtasking weiterer Softwaremodule aus dem „Daylight“-Umfeld an OPITZ CONSULTING (KUBS, JABBA, ...)
- d) Durchführung von Lasttests im Rahmen einer Datenbank-Migration von 9i auf 11g

Phase 5: Redesign von Teilen der Anwendung mit neuen Technologien

- a) Migration von Oracle Forms nach Java Swing
- b) Evaluierung der Integration einer BPM-Plattform

Erfolgsfaktoren

- Sehr guter und intensiver Austausch zwischen den Beteiligten auf allen Ebenen (OPITZ CONSULTING-intern, E-Plus-intern und zwischen OPITZ CONSULTING und E-Plus)
- Sehr gute gegenseitige Unterstützung und viel Geduld auf beiden Seiten (bei den Systemanalytikern von E-Plus sowie den Entwicklern von OPITZ CONSULTING)
- Partnerschaftliche Zusammenarbeit – die Chemie zwischen allen Beteiligten stimmt, die Unternehmenskulturen passen zusammen
- Hohes Maß an Offenheit und Diskussion sowie an Engagement und Motivation auf beiden Seiten
- Schnelle Skalierbarkeit des Entwickler-Teams, je nach Bedarf
- Schaffung einer breiten Vertrauensbasis
- Die pragmatische Vorgehensweise zur Erreichung der gesetzten Ziele hat Vorrang vor Bürokratie

Über OPITZ CONSULTING

OPITZ CONSULTING trägt als führender Projektspezialist für ganzheitliche IT-Lösungen zur Wertsteigerung von Unternehmen bei und bringt IT und Business in Einklang. Das Leistungsspektrum umfasst IT-Strategieberatung, individuelle Anwendungsentwicklung, System-Integration, Prozessautomatisierung, Business Intelligence, Betriebsunterstützung der laufenden Systeme sowie Aus- und Weiterbildung im hauseigenen Schulungszentrum. Mit OPITZ CONSULTING als zuverlässigem Partner können sich die Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihre Wettbewerbsvorteile nachhaltig absichern und ausbauen.

OPITZ CONSULTING wurde 1990 gegründet und beschäftigt heute an acht Standorten mehr als 400 Mitarbeiter. Zum Kundenkreis zählen 3/4 der DAX30-Unternehmen sowie branchenübergreifend mehr als 600 bedeutende Mittelstandunternehmen.



OPITZ CONSULTING

www.opitz-consulting.com