



HP Outsourcing Services





Mehr Zeit

Wir halten Ihnen den Rücken frei.

Diese Broschüre vermittelt Ihnen eine lebhaftere Vorstellung von einem **Alltag ohne IT-Probleme**.

Die HP Outsourcing Services wurden für Grossunternehmen und KMUs entwickelt, die ihre IT-Infrastruktur ganz oder teilweise auslagern möchten. Mit den HP Outsourcing Services bietet HP Unternehmen eine Chance, ihre IT-Strategie grundsätzlich zu prüfen. Im Rahmen dieser Standortbestimmung wird die IT-Strategie aktualisiert und auf die übergeordnete Geschäftsstrategie abgestimmt.

Kernziele der HP Outsourcing Services sind

- die **Entlastung** des Managements und der IT-Mitarbeiter,
- die Schaffung von **Kostentransparenz**,
- die schrittweise **Optimierung** der IT-Prozesse und
- die Steigerung der **Flexibilität, Produktivität** und **Profitabilität**.

Der Weg zu diesen Zielen führt über eine systematische Entschlackung, **Harmonisierung** und **Standardisierung** der IT-Infrastruktur.

Auf den folgenden Seiten stellt sich HP als Outsourcing-Partnerin vor und orientiert Sie über ihre **methodischen Kompetenzen** und **technischen Ressourcen**.

Wir freuen uns, weitere Fragen und technische Einzelheiten in einem persönlichen und unverbindlichen Gespräch mit Ihnen und Ihren IT-Verantwortlichen zu diskutieren.

Ihr HP Account Manager vermittelt Ihnen gerne den Kontakt zu unseren Outsourcing-Spezialisten.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse und wünschen Ihnen eine spannende Lektüre!



Mehr Sinn

Welche Experimente wollen Sie sich leisten?

Ohne Experimente keine Innovation. Ohne Innovation kein Wachstum. Experimente generieren **Erfahrungswissen**: Wissen, das entscheidend dazu beiträgt, sich im freien globalisierten Markt langfristig behaupten zu können. Doch Experimente haben auch Nachteile: Sie sind kostspielig und rauben Zeit.

Die fortschreitende Globalisierung und zunehmende **Virtualisierung der Geschäftsbeziehungen** fordern das Management auf der ganzen Linie: Zum einen muss es immer **effizienter auf beschleunigte Veränderungen reagieren**, zum anderen werden längerfristige Vorhersagen immer schwieriger. Doch wie soll man unter wachsendem Zeitdruck vernünftig planen und entscheiden, wenn man sich gleichzeitig auf immer weniger verlassen kann und der Spielraum für Experimente immer enger wird?

Die Kumulation von **Innovationsdruck, Kostendruck** und **Zeitdruck** zwingt die Unternehmen, ihre Kräfte und Ressourcen auf Kernaufgaben zu konzentrieren und unnötigen **Risikoballast** abzuwerfen. Das eigentliche Kerngeschäft bietet in einem von immer kürzeren Innovationszyklen geprägten Markt bereits genug Herausforderungen. Welche Unternehmen wollen es sich da noch leisten, auch auf Nebenschauplätzen Kapital für Experimente zu binden?

Obschon die IT mit der Verbreitung des Internets an geschäftsstrategischer Bedeutung gewonnen hat, kann sie den Wertschöpfungsprozess eines Unternehmens höchstens unterstützen. **IT in all ihren Facetten** ist – aus betriebswirtschaftlicher Sicht – meistens nur **Mittel zum Zweck**. Daher ist die Frage, wie viele IT-Experimente das Unternehmen finanzieren soll, eine Frage von höchster strategischer Relevanz.

Mehr und mehr Unternehmen kommen zum Schluss, dass eine komplette oder teilweise Auslagerung der IT-Ressourcen auf lange Sicht mehr bringt als eine Inhouse-Lösung. Einerseits, weil interne IT-Abteilungen bezüglich **Kosten-**

management und **Know-how** kaum mit weltweit operierenden IT-Konzernen mithalten können, andererseits, weil eben nur diese Konzerne die nötigen Ressourcen und das entsprechende Know-how besitzen, um **rasch** und **flexibel** auf sich verändernde Bedürfnisse reagieren zu können.

Es gibt im heutigen Kontext eine ganze Reihe von Argumenten, die für eine Auslagerung der IT-Ressourcen sprechen:

- **Konzentration aufs Kerngeschäft**
- **Effizientere Nutzung des Kapitals**
- **Minimiertes Investitionsrisiko**
- **Vermeidung von Fehlinvestitionen**
- **Optimale Ausrichtung der IT-Leistungen auf die Bedürfnisse des Unternehmens**
- **Höhere Flexibilität bei der Verfolgung der Geschäftsziele**
- **Kalkulierbare Kosten**
- **Bestmögliches Kosten-Nutzen-Verhältnis**
- **Höhere Betriebssicherheit**
- **Professioneller Service**

Was – wenn nicht Bedenken bezüglich Flexibilität, Kosten, Qualität und Sicherheit – hindert ein Unternehmen daran, seine IT auszulagern? Meistens ist es die Sorge um den Verlust der Kontrolle. Diese Sorge ist verständlich. Es steht viel auf dem Spiel. Die IT-Infrastruktur ist der Lebensnerv eines Unternehmens. Niemand legt sein Schicksal gerne in fremde Hände.

Genau darum setzen Partnerschaften im IT-Bereich **absolutes Vertrauen** voraus. Dieses Vertrauen kann nicht einfach herbeigeredet werden. Ein IT-Partner muss plausibel dokumentieren können, dass er dieses Vertrauen verdient – in jeder Situation, Tag und Nacht.

HP liefert nicht nur State-of-the-art-Technologie. HP sorgt auch mit konsequentem und kompromisslosem Einsatz dafür, dass eine Partnerschaft stets auf Vertrauen gründet.



Mehr Gelassenheit

Sie behalten die Kontrolle, wir den Überblick.

Bevor wir auf unsere technischen Ressourcen eingehen, möchten wir Ihnen gerne darlegen, was HP unter **Partnerschaft** versteht.

HP als weltweit operierender Technologiekonzern legt auf drei Kompetenzfelder traditionsgemäss höchsten Wert: **Fachkompetenz, Methodenkompetenz** und **Sozialkompetenz**.

Die **Qualität der Auftragsabwicklung** und **Kommunikation** ist für HP ebenso wichtig wie die **Qualität der Leistung** selbst. Wir sind der festen Überzeugung, dass selbst die beste technische Lösung zu scheitern droht, wenn das Umfeld nicht stimmt.

HP ist sich zu jedem Zeitpunkt bewusst, was es für die Firmenkunden bedeutet, wichtige Teile ihrer geschäftskritischen Ressourcen in die Obhut eines externen Partners zu geben. Aus diesem Grund hat HP alle **Prozesse**, die die Zusammenarbeit mit den Kunden steuern, weltweit **systematisiert** und **standardisiert**.

So gibt es klar definierte **Verfahrensregeln** für die Akquisition, die Leistungsvereinbarung, die Qualitätssicherung,

das Reporting, das Troubleshooting und – last but not least – den Ausstieg.

Um es bildlich auszudrücken: Wer sich einmal für HP entschieden hat, fährt mit seinem IT-Projekt **wie auf Schienen**.

Wir wollen hier keineswegs suggerieren, dass unser Arsenal von Methoden jeden Fehler eliminieren kann. Wo Menschen arbeiten, können immer Fehler passieren. Entscheidend sind das **Korrekturverfahren** und die **Lernbereitschaft**. Beide setzen eine hohe **Sozialkompetenz** voraus, für die HP bereits mehrfach ausgezeichnet wurde (**The HP Way**).

Es kommt nicht von ungefähr, dass HP auch innerhalb der Branche grosses Vertrauen genießt. So wurde HP im November 2001 als erstes Unternehmen von **SAP** als **«Marketplace Hosting Partner»** zertifiziert.

Oberste Priorität haben bei HP **Klarheit** und **Transparenz**. Ohne sie verlieren die Projektverantwortlichen die Kontrolle. Erfolge, die niemand mehr kontrollieren kann, sind Misserfolge. Diese Maxime begleitet eine Partnerschaft vom ersten bis zum letzten Tag.



Mehr Sicherheit

Professionelle **Methoden** kommen bereits in der Frühphase einer Partnerschaft zum Einsatz. Dies mit gutem Grund:

Die Frage, ob und in welchem Umfang sich ein IT-Outsourcing lohnt, hat zweifelsohne **strategische Dimensionen**. Um sie zu beantworten, müssen marktspezifische Vorteile, operative Flexibilität, Kosten und Risiken möglichst präzise bewertet und in eine vernünftige **Balance** gebracht werden.

In diesem Investitionskontext sind Entscheidungsgrundlagen erforderlich, welche die Wirkung auf die **Geschäftsentwicklung insgesamt** berücksichtigen. Sich dabei ausschliesslich auf ROI- und TCO-Berechnungen abzustützen, könnte zur Folge haben, dass sich der Entscheidungshorizont entsprechend verengt.

HP arbeitet deshalb mit dem Analyseinstrument **Total Economic Impact** (TEI). Die Resultate einer TEI-Studie sind als Entscheidungshilfe auf strategischer Geschäftsebene weitaus relevanter, da sie nicht eindimensional kostenbezogen, sondern mehrdimensional **wertebezogen** sind.

HP hat ein vitales Interesse, dem Management im Entscheidungsprozess **klaren Wein** einzuschenken. Der Mehraufwand für eine TEI-Studie lohnt sich auf jeden Fall: Je vollständiger das Wissen, desto besser die Entscheidung, und je besser die Entscheidung, desto **zufriedener** der Kunde. Selbstverständlich erstellt HP die **TEI-Studie kostenlos**.

Die Partnerschaft wird in einem Vertragswerk geregelt, das alle denkbaren **Szenarien** abdeckt. Es setzt sich aus einem Rahmenvertrag und einem dreiteiligen Anhang zusammen:

- Der **Rahmenvertrag** regelt alle rechtlich relevanten Bestimmungen wie Geheimhaltung, gewerbliche Schutzrechte und Haftung.
- Der **Anhang** besteht aus drei Teilen:
Teil A enthält die Leistungsbeschreibung inklusive Escalation Procedure, Reaktionszeit, Sicherheit, Verfügbarkeit, Change Management, Service Review und Unterstützungseinschränkung.
Im **Teil B** sind die Zahlungsbedingungen festgehalten.
Teil C enthält die Kündigungsbestimmungen und die Austrittsklausel.

Das Methodenrepertoire von HP leistet substanzielle Beiträge an eine **krisenresistente** und **stressfreie** Beziehungskultur. Es schafft klare Verhältnisse, fördert gemeinsame Lernprozesse, festigt den Teamgeist und sichert nachhaltig die Qualität der Arbeit.

Einzeln für sich genommen scheinen diese Effekte unspektakulär. Treten sie jedoch in Gemeinschaft auf, entsteht das, was man **unerschütterliches Vertrauen** nennt.

Und genau das unterscheidet ein By-the-way-Auftragsverhältnis von einer **langfristigen Outsourcing-Partnerschaft**.



Mehr Leistung

IT à discrétion: HP und ihre Ressourcen.

Wie viel und vor allem welche IT braucht Ihr Unternehmen?
Was auf dem Papier jeweils ganz gut aussieht, macht in der täglichen Praxis oftmals keine so gute Gattung mehr.

Stressfaktoren bei der Umsetzung von IT-Konzepten:

- Verständigungsprobleme zwischen Managern und Informatikern
- Mangelndes technisches Know-how mit entsprechenden Konsequenzen
- Begrenzte finanzielle und personelle Ressourcen
- Diffuses Commitment des Managements
- Chaotisches Projektmanagement
- Durch Terminstress und Überlastung bedingte Fehlleistungen
- Ungenügende Schulung der Anwender

Die Folgen sind gravierend:

- Zeitverzögerungen
- Budgetüberschreitungen/Fehlinvestitionen
- Entnervte Manager
- Frustrierte Anwender
- Zunehmende Technologiefindlichkeit
- Blockierte Pläne
- Dürrftige Performance
- Unzufriedene Kunden

Mit den Entwicklungen der IT Schritt zu halten, ist ein Marathonlauf im Tempo eines 100-m-Sprints. Wer hier zu Fuss ins Ziel kommen will, muss über **Wunderkräfte** verfügen. Andererseits kann man dieselbe Strecke auch mit einem komfortablen Transportmittel zurücklegen, ganz nach dem Motto: Entscheidend ist nicht allein, dass man ins Ziel kommt, sondern auch, wie man ins Ziel kommt. Und das, so banal es klingt, ist eben eine Frage der **Ressourcen**.

Facts & Figures (FY 2001)

Hewlett-Packard Company

Umsatz: 45'226 Mio. USD

Betriebserfolg: 1439 Mio. USD

Reingewinn nach Steuern: 624 Mio. USD

Mitarbeiterbestand (per Ende Jahr): 86'200

Hewlett-Packard (Schweiz) AG

Umsatz: 793 Mio. CHF

Mitarbeiterbestand: 618

HP Services weltweit

- Umsatz: 7300 Mio. USD
- Anzahl Support- und Service-Mitarbeiter: 30'000
- 600 Service-Niederlassungen in 120 Ländern
- **132 Data Centers (auch in der Schweiz)**
- 70 Operations Service Centers
- 60 Customer Education Centers
- 35 Response Centers
- 32 Data Recovery Centers
- 7 x 24 Support Coverage
- 23 Help Desk Facilities
- 15 SAP/HP Competency Centers
- 6 HP Support Technology Labs
- **Über zehn Jahre Erfahrung mit Multi-Vendor Consulting, Systemintegration und Outsourcing**
- **Über 450 Outsourcing-Kunden**
- **Über 1200 Business-Recovery-Kunden**



Mehr

Die für Outsourcing-Projekte verantwortliche **HP Operations (HPO)** ist integriert in die Organisation **HP Services**.

HPO betreut weltweit mehr als 1500 Kunden. Im Bereich SAP-Outsourcing betreut HPO rund 125 Kunden mit bis zu 15'000 Anwendern pro Kunde. Ferner betreibt HPO eine der grössten Client/Server-Infrastrukturen mit über 16'000 Servern und 250'000 Mailknoten.

Damit zählt HPO zu den weltweit führenden Anbietern von IT-Outsourcing-Lösungen.

Gehen Sie mit Ihrem IT-Projekt auf **Nummer Sicher. Setzen Sie auf HP**. Egal, ob Sie Ihre IT-Ressourcen komplett oder nur teilweise auslagern wollen – bei HP sind Sie in besten Händen:

- HP verfügt über langjährige Erfahrung mit **Systemintegration, Prozessoptimierung** und **Datacentern**.
- HP hat grosses Erfahrungswissen im Design, Aufbau und Unterhalt von **hochverfügbaren IT-Infrastrukturen**.
- HP investiert überdurchschnittlich viel in die **Aus- und**

Weiterbildung ihrer Mitarbeiter. Die HP Education Services garantieren, dass die Mitarbeiter global jederzeit Zugriff auf das HP-Erfahrungswissen haben und stets up-to-date sind.

- HP kann beachtliche Erfolge bei der **Kostenoptimierung** vorweisen. Beispiel: HP selbst konnte durch die Konsolidierung ihrer Datacenter die Betriebskosten um 20% reduzieren.
- Bei HP bekommen Sie **alles aus einer Hand**. HP unterhält langjährige Partnerschaften mit namhaften Herstellern und Systemintegratoren der IT-Branche.
- HP liefert **End-to-end-Lösungen** für alle gebräuchlichen Plattformen (UNIX, Windows, Linux).
- HP liefert nicht einfach Komponenten, sondern erarbeitet mit ihren Kunden **massgeschneiderte Lösungen**.
- HP stellt ihren Kunden einen **professionellen Service** zur Verfügung, und zwar zu jeder Tages- und Nachtzeit.

Wie bereits erwähnt, betreut HP mittlerweile Hunderte von Outsourcing-Kunden. Unsere Mitarbeiter werden Ihnen gerne einen für Sie interessanten **Show Case** vorstellen.

Sie haben die Wahl: Komplettes oder teilweises Outsourcing.

HP übernimmt Routineaufgaben wie die **System- und Netzwerkpflege**, das **Desktop-Management**, die Anbindung ans **Internet** oder die Verwaltung Ihres **Rechenzentrums**. Zusätzlich bietet Ihnen HP Konzepte für **Hochverfügbarkeit**, **Sicherheit** und **Notfallmanagement**.

So verschieden die Ansprüche an eine perfekt passende IT-Infrastruktur sind, so **individuell** sind die Outsourcing Services von HP. Grundsätzlich gilt: Jedes Outsourcing-Projekt gestaltet sich anders.

HP bietet zu jeder Outsourcing-Lösung Hand. Möglicherweise möchten Sie **sämtliche IT-Ressourcen** von HP verwalten lassen («Comprehensive Outsourcing»). Oder Sie erwägen, **nur Teile davon** in die Obhut von HP zu geben («Selective Outsourcing»). Die auf dieser Doppelseite beschriebenen Lösungen weisen **mögliche Wege zum Outsourcing**.

Comprehensive Outsourcing (komplettes Outsourcing)

Darunter versteht HP die Übernahme der gesamten IT. Der Transfer umfasst sowohl das materielle Inventar als auch die Mitarbeiter. HP übernimmt im Sinne der gemeinsam definierten Unternehmenszielsetzung die Gesamtverantwortung für alle IT-Leistungen, inklusive HR Management, Einkauf, Finanzierung, Unterhalt und Entsorgung.

Selective Outsourcing (teilweises Outsourcing)

Je nach Situation braucht ein Unternehmen womöglich nur partiell Unterstützung, etwa in Bereichen, die eine konstante Topleistung und eine hohe Betriebssicherheit erfordern. Für diese Unternehmen bietet HP folgende Optionen an:

- **Multi-Vendor Infrastructure Management Services:**
Hier konzentriert sich das Mandat auf die Performance-Optimierung einer heterogenen Infrastruktur. HP sorgt dafür, dass das Zusammenspiel der Komponenten unterschiedlicher Hersteller (Server, Netzwerke, Datenbanken) reibungslos funktioniert und das System als Ganzes stabil läuft.
- **Managed Web Solutions:**
Sehr viele Unternehmen sind heute auch im Internet vertreten. Um die zusätzlichen Wertschöpfungspotenziale

voll nutzen zu können, müssen die für eine dynamische Online-Präsenz nötigen technischen Ressourcen rund um die Uhr zuverlässig zur Verfügung stehen. Mit den Managed Web Solutions von HP stellen Sie Ihre Online-Aktivitäten auf ein Fundament, das jedem Sturm standhält (on-site oder im HP Datacenter).

- **Client Computing Management Services:**
Dieses Mandat umfasst die Verantwortung für den Betrieb der Desktops, Laptops und Mobile Devices sowie der darauf installierten Software über den gesamten Lebenszyklus (Beschaffung, Installation, Wartung, Entsorgung). HP rüstet die Mitarbeiter mit modernsten Arbeits- und Kommunikationshilfen aus und sorgt für eine homogene Arbeitsumgebung. Der Effekt lässt sich mit einem Beispiel veranschaulichen: HP ist heute in der Lage, innerhalb von 48 Stunden sämtliche PCs rund um die Welt mit einer neuen Software-Version auszustatten.
- **Application Infrastructure Management:**
Von der Entwicklung über die Produktion bis hin zum Vertrieb müssen alle Prozessketten perfekt aufeinander abgestimmt sein. Mit diesem Mandat übernimmt HP die volle Verantwortung für die Verfügbarkeit der ERP-Basisinfrastruktur. Diese umfasst die Hardware, das Betriebssystem und die benötigten Datenbanken. Effekt: Reduktion der operativen Kosten und Verkürzung der Reaktionszeiten.
- **Business Recovery Services:**
Ohne IT läuft nichts mehr. Ausfallstatistiken beweisen, dass Katastrophen wie Feuer, Wasser, Vandalismus, Virenattacken usw. eine ständige und daher ernst zu nehmende Gefahr sind. HP schützt Ihr Unternehmen mit massgeschneiderten Präventivmassnahmen vor den Folgen solcher Katastrophenereignisse. Im Notfall ist HP mit Ersatzhardware sofort zur Stelle, damit Sie sich so schnell wie möglich wieder Ihren Geschäften widmen können.

Nähere Einzelheiten werden Ihnen unsere Mitarbeiter gerne in einem **persönlichen Gespräch** erläutern. HP dankt Ihnen für Ihr Interesse und freut sich, mit Ihnen bald in Kontakt treten zu dürfen.

Die HP Outsourcing Services im Überblick.

Option	Kurzbeschreibung	Nutzen
Comprehensive Outsourcing	<ul style="list-style-type: none"> • Transfer aller IT-Ressourcen des Unternehmens an HP (Personal und Assets) • Unternehmen vereinbart mit HP die Leistungsziele und delegiert alle operativen Aufgaben an HPO (inkl. Beschaffung und Finanzierung) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung des Managements • Senkung der Kosten durch laufende Optimierungsmassnahmen in allen Bereichen (bis zu 30%) • Steigerung der Performance sowie der Datensicherheit und -verfügbarkeit • Erhöhter Handlungsspielraum dank Skalierbarkeit • Verbesserung des Return-on-Assets
Multi-Vendor Infrastructure Management Services	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung, Betrieb und Support (7 x 24) von Client/Server-Netzwerken mit Servern, Netzwerkkomponenten und Datenbanken unterschiedlicher Hersteller (HP, Sun, Compaq, Dell, Cisco, Oracle, MS SQL-DB usw.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der IT-Mitarbeiter • Redimensionierung der Infrastruktur im Hinblick auf die strategischen Unternehmensziele • Senkung der Kosten durch Konsolidierungs- und Optimierungsmassnahmen • Mehr Kostentransparenz • Ein Ansprechpartner für alle Fragen
Managed Web Services	<ul style="list-style-type: none"> • Hosting von Internet- und Intranet-Applikationen innerhalb geschlossener Umgebungen • End-to-end-Vernetzung der webbasierten Front-end-Systeme mit den Back-end-Systemen (ERP, Datenbanken) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der IT-Mitarbeiter • Maximaler Schutz der geschäftskritischen Daten • Always-on-Garantie • Rascher Zugriff auf Daten • Flexible Anpassung an verschiedene Kundenbedürfnisse • Professioneller Support (7 x 24)
Client Computing Management Services	<ul style="list-style-type: none"> • Management der gesamten Desktop- und Messaging-Umgebung, inklusive Distribution der Software, Management von File- und Print-Servern, Benutzerunterstützung und Bewirtschaftung der Infrastruktur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der Mitarbeiter • Maximale Betriebssicherheit • Volle Kontrolle über die Leistungen und Kosten der Arbeits- und Kommunikationswerkzeuge • Mehr Prozesseffizienz durch Harmonisierung der Arbeitsumgebungen • Höhere Produktivität
Application Infrastructure Management	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung, Betrieb und Support von ERP-Applikationen (SAP, Baan, Oracle, PeopleSoft, i2, Broadvision) auf den OS-Plattformen UNIX, Windows NT, Sun oder Linux 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlastung der IT-Mitarbeiter • Maximale Betriebssicherheit • Flexibel definierbare Verfügbarkeitsgarantie • Senkung der operativen Kosten • Verkürzung der Reaktionszeiten • Professioneller Support (7 x 24)
Business Recovery Services	<ul style="list-style-type: none"> • Massgeschneiderte Sicherheitskonzepte und Lösungen für die sofortige Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft nach Unfällen oder Sabotagen (inklusive Logistik und Übungen) • Die HP Business Recovery Services können alle oder nur einzelne Infrastrukturbereiche abdecken! 	<ul style="list-style-type: none"> • Soforthilfe nach Auftreten eines Schadensereignisses • Unternehmen ist optimal auf Worst-Case-Szenarien vorbereitet und gegen ihre Folgen geschützt



Vertrauen

Erfahrung

Flexibilität

Menschen

Kostensenkung

Hewlett-Packard (Schweiz) AG
In der Luberzen 29
8902 Urdorf

Tel. 0844 71 11 11
Fax 0844 71 11 12



i n v e n t