eEvolution®
CONNECTING BUSINESS TO SUCCESS



Best Practices für die Zusammenarbeit mit IT-Dienstleistern

IT clever auslagern: Diese Aufgaben geben Sie besser ab

Inhalt

Einleitung 3

Was bedeutet „IT clever auslagern“? 4

Diese IT-Aufgaben geben Unternehmen erfolgreich ab 6

Best Practices: In 7 Schritten zu zukunftssicheren Managed Services 8

Worauf Sie bei der Wahl eines Dienstleisters achten sollten 10

Entlasten Sie Ihre IT mit Managed Services 10

Über eEvolution 11



Einleitung

IT-Abteilungen stehen heute vor einer doppelten Herausforderung. Einerseits steigen die Anforderungen an Verfügbarkeit, Sicherheit und Innovation. Andererseits fehlt es vielerorts an Fachkräften und Zeit, um diesen Ansprüchen gerecht zu werden. Der Alltag vieler IT-Teams ist geprägt von Routineaufgaben, reaktiver Fehlerbehebung und ständigem Druck, neue Technologien zu integrieren.

Managed Services bieten eine pragmatische Lösung. Durch das gezielte Auslagern ausgewählter IT-Dienstleistungen lassen sich Ressourcen freisetzen, Risiken reduzieren und die Qualität steigern.

Dieses Whitepaper zeigt, wie Sie Ihre IT sinnvoll entlasten, welche Aufgaben sich besonders gut für Managed Services eignen, worauf Sie bei der Auswahl eines Dienstleisters achten sollten, und gibt Ihnen praktische Handlungsempfehlungen mit auf den Weg.

Was bedeutet „IT clever auslagern“?

IT clever auszulagern bedeutet, gezielt solche IT-Dienstleistungen abzugeben, die sich standardisieren lassen, viel Zeit binden oder spezielles Know-how erfordern. Im Unterschied zum klassischen Outsourcing bleibt die strategische Kontrolle im Unternehmen.
Managed Services Provider (MSPs) übernehmen operativ definierte Aufgaben, während Sie flexibel bleiben und jederzeit Anpassungen vornehmen können. Doch nicht jede IT-Aufgabe eignet sich gleichermaßen zur Auslagerung. Drei zentrale Kriterien helfen Ihnen bei der Bewertung. **Umgehen Sie die häufigsten Stolpersteine:**

- **Routine:** Ideale Kandidaten sind Aufgaben, die regelmäßig wiederkehren, wenig strategischen Wert haben und dennoch viel Zeit kosten, sind ideale Kandidaten. Dazu zählen z. B. Helpdesk-Anfragen, Patchmanagement oder tägliche Systemkontrollen.
- **Standardisierung:** Prozesse, die klar strukturiert und dokumentiert sind, lassen sich leichter und effizienter an Dienstleister übergeben. Dazu gehören z. B. Backups, Softwareverteilung oder der Betrieb virtueller Maschinen.
- **Kritikalität:** Aufgaben mit hohem Sicherheits-, Verfügbarkeits- oder Compliance-Risiko sollten oft besser extern gemanagt werden, wenn der Dienstleister über nachweislich hohe Standards verfügt. Beispiele sind IT-Security-Monitoring, Datenverschlüsselung oder Notfallwiederherstellung.

Durch diese Kriterien erhalten Sie eine belastbare Entscheidungsgrundlage, mit deren Hilfe Sie gezielt bestimmen können, welche Services intern bleiben und welche extern besser aufgehoben sind.





"Ein professionell aufgesetzter Managed-Services-Ansatz schafft Entlastung und stärkt Ihre IT langfristig strategisch."



Diese IT-Aufgaben geben Unternehmen erfolgreich ab

Managed Services sind vor allem dort sinnvoll, wo IT-Prozesse standardisiert, zeitaufwändig oder besonders sicherheitskritisch sind. Im Folgenden erhalten Sie einen detaillierten Überblick über typische Bereiche und die Aufgaben, die in der Praxis besonders häufig an externe Dienstleister übergeben werden.

Infrastrukturmanagement (Netzwerk, Server, Storage)

Die physische und virtuelle Infrastruktur bildet das Rückgrat jeder IT-Umgebung. Der Betrieb, die Wartung und die Überwachung dieser Komponenten sind essenziell, aber zugleich sehr ressourcenintensiv.

Typische ausgelagerte Aufgaben:

- Überwachung und Pflege der Netzwerkverbindungen (LAN/WAN/VPN)
- Wartung und Patchmanagement von Servern (physisch/virtuell)
- Verwaltung von Speicherlösungen (inkl. Storage-Virtualisierung)
- Konfigurationsmanagement und Performanceoptimierung
- Kapazitätsplanung und Fehlerdiagnose

IT-Support und Endgeräteverwaltung

Der IT-Helpdesk ist ein klassischer Bereich, der durch Managed Services effizienter gestaltet werden kann. Moderne Anbieter übernehmen auch das komplette Lifecycle-Management von Endgeräten.

Typische ausgelagerte Aufgaben:

- 1st- und 2nd-Level-Support (remote und ggf. onsite)
- Ticketbearbeitung und Nutzerkommunikation
- Bereitstellung, Einrichtung und Wartung von Notebooks, PCs, Tablets, Smartphones
- Inventarisierung und Rollout-Management
- Softwareverteilung und Lizenzverwaltung

Cloud- und Plattformbetrieb

Mit der zunehmenden Nutzung von Cloud-Technologien steigt auch der Bedarf an professioneller Betriebsunterstützung. Hier punkten Managed Services durch Know-how und Skalierbarkeit.

Typische ausgelagerte Aufgaben:

- Verwaltung von Public-, Private- oder Hybrid-Cloud-Umgebungen
- Monitoring und Sicherstellung der Verfügbarkeit von Cloud-Diensten
- Verwaltung von Cloud-Plattformen (z. B. Microsoft 365, Azure, AWS)
- Identity- und Access-Management (IAM)
- Kostenkontrolle und Compliance-Monitoring

IT-Security und Monitoring

Sicherheitsbedrohungen nehmen ständig zu. Viele Unternehmen setzen daher auf externe Experten, um ein durchgängiges Sicherheitsniveau zu gewährleisten.

Typische ausgelagerte Aufgaben:

- Monitoring sicherheitsrelevanter Systeme (Firewalls, IDS/IPS)
- Schwachstellenanalysen und Penetrationstests
- Patchmanagement und Endpoint Protection
- Sicherheitskonzepte und Awareness-Programme
- Einhaltung regulatorischer Anforderungen (z. B. DSGVO, ISO 27001)

Backup & Disaster Recovery

Eine funktionierende Datensicherung ist geschäftskritisch. Die Anforderungen an Verfügbarkeit und Wiederherstellbarkeit steigen kontinuierlich. Das ist ein klarer Fall für spezialisierte Anbieter.

Typische ausgelagerte Aufgaben:

- Planung und Umsetzung von Backup-Strategien (z. B. 3-2-1-Regel)
- Tägliche Datensicherung und automatisierte Validierung
- Betrieb von Backup-Infrastrukturen (on-premises und cloudbasiert)
- Wiederherstellungstests und Notfallplanung
- Business Continuity und Desaster-Recovery-Services

Die Vorteile für Ihre IT-Organisation

Ein professionell aufgesetzter Managed-Services-Ansatz schafft nicht nur kurzfristig Entlastung, sondern stärkt Ihre IT langfristig strategisch. Sie profitieren von spezialisierten Ressourcen, klar definierten Prozessen und einer besseren Ausrichtung auf die Geschäftsziele.

Zu den Vorteilen zählen:

- Entlastung des IT-Teams und Konzentration auf strategische Themen
- Zugang zu hochqualifiziertem externem Know-how
- Bessere Skalierbarkeit und wirtschaftliche Planbarkeit
- Höhere Sicherheit durch spezialisierte Anbieter und definierte Prozesse

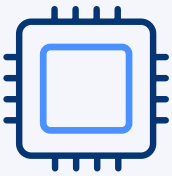
Vorteile der IT-Outsourcing



Fokussierung auf das Kerngeschäft
interne Ressourcnen werden frei



Senkung der Kosten
niedrige Investitions-kosten



Technologie-vorsprung
Zugriff auf aktuelles Know-how



Erhöhte Sicherheit
Zugriff auf aktuelles Know-how



Best Practices: In 7 Schritten zu zukunftssicheren Managed Services

Der Weg zu einer erfolgreichen Auslagerung von IT-Dienstleistungen beginnt mit einer ehrlichen Bestandsaufnahme. Machen Sie sich bewusst, welche Bereiche Ihrer IT aktuell überlastet sind, wo Know-how fehlt oder wo Sie immer wieder gegen dieselben Engpässe ankämpfen.

Folgen Sie diesen Schritten, um gezielt und strukturiert vorzugehen:

1. Interne Analyse durchführen

Prüfen Sie Ihre bestehende IT-Landschaft auf wiederkehrende Aufgaben, Sicherheitslücken und Ressourcenengpässe. Dokumentieren Sie Abläufe, Zuständigkeiten und technologische Abhängigkeiten.

2. Auslagerungskandidaten identifizieren

Konzentrieren Sie sich auf Aufgaben mit hohem Automatisierungs- oder Standardisierungspotenzial, z. B. im Infrastrukturbetrieb, Benutzer-Support oder Backup-Management. Achten Sie darauf, welche Tätigkeiten ohne tiefe Unternehmenskenntnisse von außen effizient umgesetzt werden können.

3. Risikobewertung vornehmen

Für geschäftskritische Systeme oder besonders sensible Daten müssen Sie prüfen, ob eine Auslagerung wirklich sinnvoll ist. Dabei helfen Kriterien wie Verfügbarkeit, Datenhoheit, rechtliche Anforderungen und Integrationskomplexität.





4. Anforderungen und Prioritäten definieren
Legen Sie fest, welche Leistungsmerkmale ein potenzieller Dienstleister erfüllen muss, wie Reaktionszeiten, Sicherheitsanforderungen oder branchenspezifische Expertise. Priorisieren Sie diese Anforderungen für die Anbieterauswahl.

5. Markt sondieren und Erstgespräche führen
Nutzen Sie dieses Whitepaper als Grundlage für Gespräche mit potenziellen Managed Services Providern. Fragen Sie gezielt nach Referenzen, Vorgehensweisen und technischen Standards.

6. Pilotprojekt umsetzen
Beginnen Sie mit einem begrenzten Projektumfang, z.B. der Auslagerung des Patchmanagements oder eines Helpdesk-Services. So können Sie die Zusammenarbeit testen und organisatorisch vorbereiten.

7. Evaluation und Skalierung
Bewerten Sie die Ergebnisse des Pilotprojekts anhand vordefinierter KPIs. Bei positivem Verlauf können Sie weitere Aufgaben auslagern und langfristig von einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit profitieren.

Mit einem strukturierten Vorgehen, realistischen Erwartungen und einem verlässlichen Partner schaffen Sie die Grundlage für eine zukunftsfähige, skalierbare und sichere IT-Organisation.

Worauf Sie bei der Wahl eines Dienstleisters achten sollten

Die Wahl des richtigen Managed Services Providers ist entscheidend für den langfristigen Erfolg Ihrer IT-Auslagerungsstrategie. Dabei sollten Sie neben Preis und Leistungsumfang auch Qualität, Vertrauen und Zukunftsfähigkeit betrachten.

Technisches Know-how und branchenspezifische Erfahrung

Ein zentraler Faktor ist das technische Know-how des Anbieters. Achten Sie darauf, dass der MSP fundierte Erfahrung in den für Sie relevanten Bereichen vorweisen kann, etwa durch nachprüfbare Referenzprojekte, Branchenkenntnis oder Zertifizierungen wie ISO 27001 oder ITIL. Nur so stellen Sie sicher, dass auch komplexe Anforderungen professionell umgesetzt werden.

Verlässliche SLAs und transparente Verträge

Ein gutes Vertragswerk bildet die Basis für eine stabile Zusammenarbeit. Klare Service-Level-Agreements (SLAs) definieren verbindlich, welche Leistungen erbracht werden, in welchen Reaktionszeiten, mit welchen Qualitätszielen und was im Fall von Störungen passiert. Ebenso wichtig ist Transparenz bei Kosten, Laufzeiten und Verantwortlichkeiten, um spätere Missverständnisse zu vermeiden.

Hohe Sicherheitsstandards und Datenschutzkonformität

Im Bereich IT-Sicherheit sollte der Provider aktuelle Standards nicht nur einhalten, sondern aktiv weiterentwickeln. Dazu gehören regelmäßige Security-Audits, datenschutzkonforme Prozesse nach DSGVO sowie der Einsatz aktueller Schutzmechanismen gegen Bedrohungen wie Ransomware oder Zero-Day-Exploits. Achten Sie außerdem auf den Standort der Rechenzentren und die Hoheit über Ihre Daten.

Zukunftsorientierung und partnerschaftliche Zusammenarbeit

Nicht zuletzt spielt die Innovationsfähigkeit des Dienstleisters eine entscheidende Rolle. Ein moderner MSP sollte Sie nicht nur technisch entlasten, sondern auch beratend zur Seite stehen und mit neuen Impulsen Ihre digitale Weiterentwicklung unterstützen.

Entlasten Sie Ihre IT mit Managed Services

Managed Services bieten Ihnen die Möglichkeit, Ihre IT-Strukturen gezielt zu verschlanken, die Betriebssicherheit zu erhöhen und strategische Freiräume zu schaffen. Besonders standardisierte, wiederkehrende oder sicherheitskritische Aufgaben lassen sich effizient auslagern. Ein professioneller Managed Services Provider wie eEvolution bringt nicht nur technisches Know-how mit, sondern auch wertvolle Impulse für Ihre Weiterentwicklung.
Wenn Sie den nächsten Schritt gehen möchten, unterstützen wir Sie gern. Unsere Expertinnen und Experten beraten Sie unverbindlich zu passenden Auslagerungsoptionen, und zwar unabhängig davon, ob Sie bereits eEvolution-Kunde sind oder nicht.

Über eEvolution

eEvolution digitalisiert den Mittelstand seit mehr als 30 Jahren. Wir stellen für produzierende Unternehmen, den Handel, das Handwerk und öffentliche Einrichtungen betriebswirtschaftliche Softwarelösungen bereit. Unser ERP-System eEvolution Hive9 unterstützt Sie bei der Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse. Somit erhalten Sie nachhaltige, effiziente Lösungen für Ihre individuellen Anforderungen und Aufgabenstellungen.

Mehr als Software: Ihr Full-Service-IT-Partner

eEvolution ist nicht nur ERP-Experte, sondern auch Ihr starker Partner für Managed Services. Ob IT-Infrastruktur, Cloud-Betrieb oder IT-Sicherheit, wir übernehmen auf Wunsch den kompletten Betrieb Ihrer IT. Dabei müssen Sie kein eEvolution-Softwarekunde sein. Unsere Services stehen allen Unternehmen offen, die ihre IT clever auslagern und gleichzeitig individuell betreut wissen möchten.

Jetzt kostenloses Erstgespräch vereinbaren!



eEvolution®
CONNECTING BUSINESS TO SUCCESS

Kontaktieren Sie uns noch heute für mehr Informationen zu unseren IT-Service-Dienstleistungen

Unsere Experten analysieren Ihre IT-Infrastruktur und beraten Sie individuell – für mehr Sicherheit, Effizienz und digitale Stärke.

info@eevolution.de +49 (0) 51 21–28 06 72 www.eevolution.de



eEvolution®
CONNECTING BUSINESS TO SUCCESS

eEvolution ERP GmbH & Co. KG
Speicherstraße 9
31134 Hildesheim

Telefon: +49 (0) 51 21–28 06 72
E-Mail: info@eevolution.de
www.eEvolution.de

©2026 eEvolution ERP GmbH & Co. KG.
Alle Rechte vorbehalten. eEvolution sowie das eEvolution Logo sind eingetragene Markennamen der eEvolution ERP GmbH & Co. KG. Alle anderen Markennamen sind Eigentum der jeweiligen Rechteinhaber. Technische, formale und druckgrafische Änderungen vorbehalten. Redaktionelle Inhalte mit Unterstützung von KI erstellt.
Stand: Oktober 2026.