



IT-SOURCING 2020

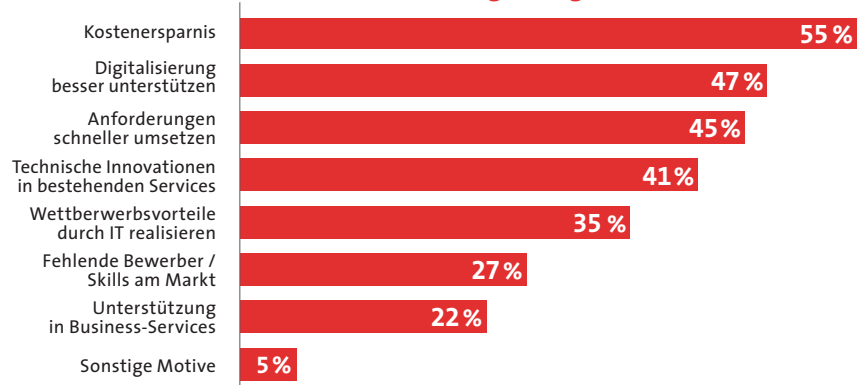
Das IT-Outsourcing verändert sich, Bereitstellung und Funktionen werden immer kleinteiliger. Ermöglicht wird dies von der Cloud – sie hat ihren Siegeszug in den Unternehmen angetreten. Eine aktuelle Studie von Maturity hat auch ergeben, dass Dienstleister zunehmend mit Kompetenzen für Geschäftsprozesse punkten können, während die Technik in den Hintergrund tritt.

KOSTEN IM FOKUS

Das Outsourcing von IT-Leistungen hat sich hierzulande etabliert. Dennoch kann man nicht von einem Stillstand im Markt sprechen, denn die Ausprägung der externen Bereitstellung verändert sich kontinuierlich. Lediglich bei der Frage nach den Motiven für den Wechsel nach außen sind die Unternehmen der Tradition verhaftet: Kostenersparnis ist immer noch der wichtigste Treiber für Outsourcing. Dies ergibt sich aus dem Vergleich einer Maturity-Umfrage aus dem Sommer 2017 mit einer ähnlichen Erhebung drei Jahre zuvor.

2014 war der Paradigmenwechsel durch die Digitalisierung noch nicht abzusehen, inzwischen ist „Unterstützung der Digitalisierung“ bereits das zweitwichtigste Motiv für Outsourcing. Auf Rang drei liegt die schnellere Umset-

Welche Motive treiben ihr Outsourcing maßgeblich an?

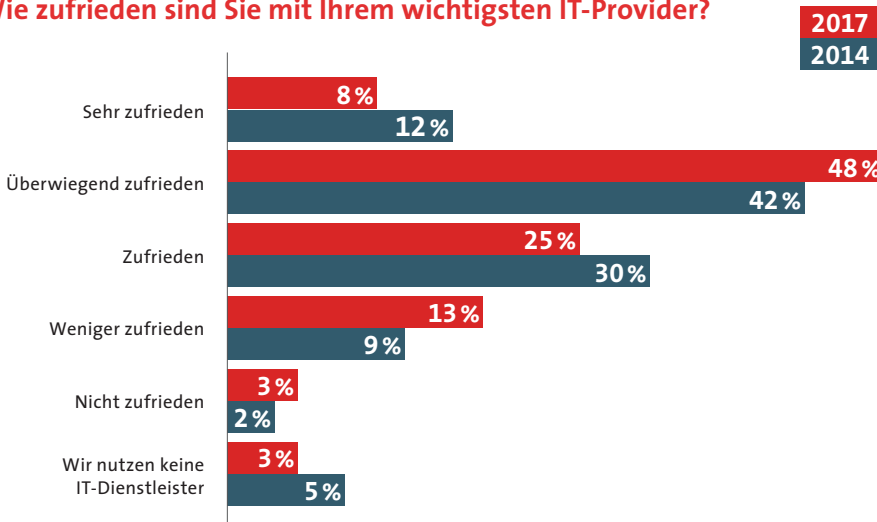


zung der Anforderungen, gefolgt von technischen Innovationen in bestehenden Services. Etwas überrascht, dass der Fachkräftemangel nur im hinteren Bereich der Outsourcing-Motive rangiert.

ZUFRIEDENE KUNDEN

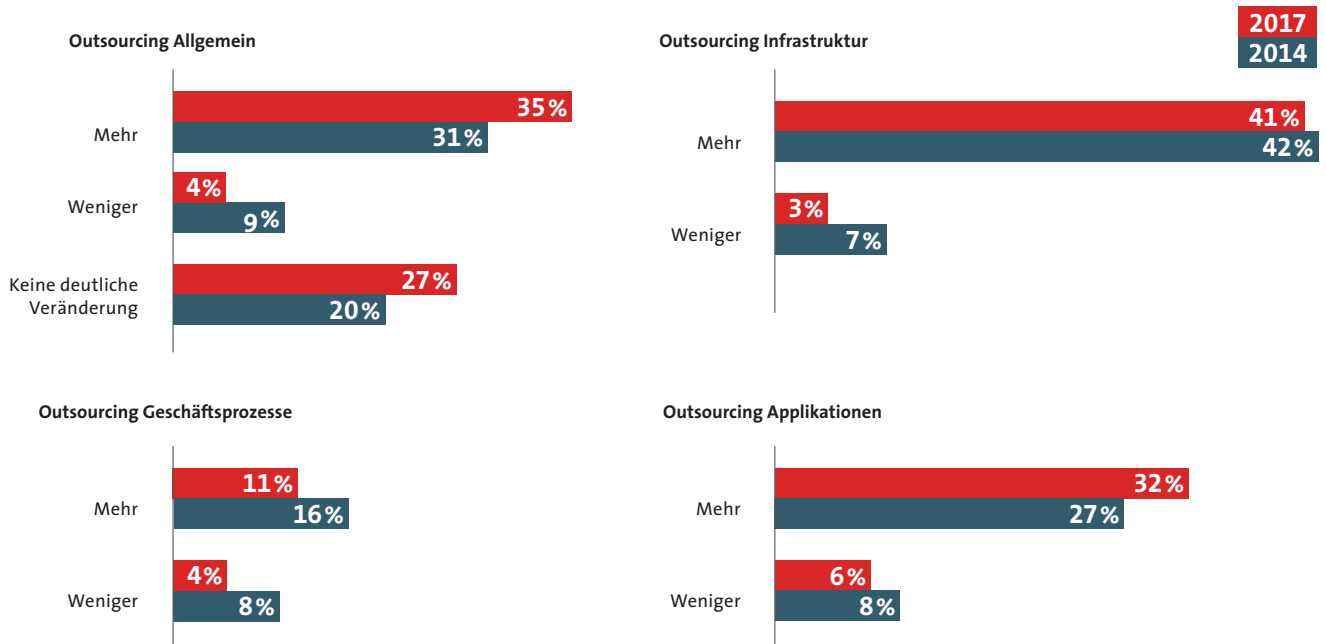
Die Nutzer externer IT-Services sind mit ihrem zentralen Provider „überwiegend zufrieden“. Der Wert, vergleichbar mit der Schulnote 2, legte gegenüber 2014 zu. Allerdings differenzierte sich das Bild in den letzten drei Jahren: So reduzierten sich die Anteile der Unternehmen, die sehr zufrieden sowie zufrieden waren. Demgegenüber stieg die Quote der Auftraggeber, die mit ihrem Outsourcer nicht beziehungsweise weniger zufrieden waren. Der Anteil der Unternehmen, die ihre IT vollständig in Eigenregie leisten, schrumpfte in der Umfrage von fünf auf drei Prozent.

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrem wichtigsten IT-Provider?



In der Studie sind wir der Frage nachgegangen, wie sich die Sourcing-Strategie bis zum Jahr 2020 entwickelt. Grundsätzlich planen die Unternehmen, ihren Outsourcing-Anteil mittelfristig leicht auszubauen. Während es im Bereich IT-Infrastruktur so scheint, als sei die Spitze erreicht, wird der Anteil der ausgelagerten

Wie entwickelt sich Ihre Sourcing-Strategie?



Applikationen bis 2020 zunehmen. Einen kleinen Dämpfer gibt es hingegen für extern erbrachte Geschäftsprozesse: Hier ging der erwartete Zuwachs gegenüber der vergangenen Umfrage zurück. Die Strategie, ausgelagerte Leistungen generell ins Unternehmen zurückzuholen („weniger Outsourcing allgemein“) wird nur in jeder 25. Organisation verfolgt – ein deutlicher Rückgang verglichen mit dem mehr als doppelt so hohen Wert einige Jahre zuvor.

Bei der Frage nach dem geplanten Sourcing-Mix zeigt sich der klare „Gewinner“, nämlich das Trendthema Cloud: Knapp drei Viertel der Befragten gaben 2017 an, in Zukunft den Anteil der Cloud zu steigern. Damit konnte sogar der hervorragende Wert der Umfrage 2014 in den Schatten gestellt werden. Beim Offshoring wird

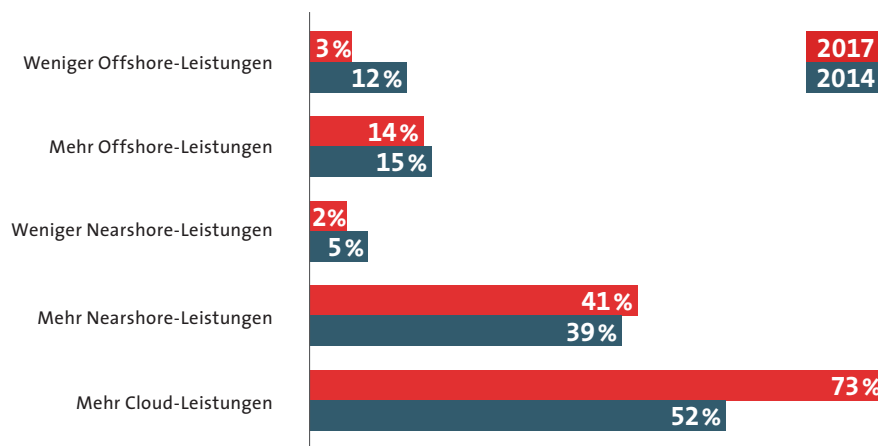
kein großer Zuwachs erwartet, während Nearshoring das ebenfalls gute Ergebnis des Jahres 2014 noch einmal leicht steigern kann. Jedoch geht kaum ein Unternehmen davon aus, seine offshore und nearshore ausgelagerten Leistungen zu reduzieren – nach anfänglichen Schwierigkeiten und kulturellen Unterschieden scheinen die Sourcing-Beziehungen soweit eingeschwungen, dass es keine Notwendigkeit gibt, das Engagement zurückzufahren. Kostenvorteile zwischen 40 und 70 Prozent in Near- und Offshore-Regionen sprechen natürlich auch für den Bezug von IT-Leistungen aus anderen Ländern.

Bei der Ausgestaltung der Partnerschaft zeigen sich teils deutliche Veränderungen gegenüber 2014. In erster Linie erwarten Kunden eine stärkere Einbindung der Lieferanten in die Geschäfts-

prozesse, während der Anteil der IT-Provider, die sich nur auf die technische Dimension konzentrieren, zurückgeht. Letzteres gilt auch für langfristige Partnerschaften sowie für den kurzfristigen Einsatz bei Lastspitzen. Somit rücken spezialisierte Partner (Anwendungen, Geschäftsprozesse etc.) näher an das Kerngeschäft der Unternehmen heran und werden zu einem bedeutenden Erfolgsfaktor für Geschäftsmodelle. Um weiterhin als Business Enabler wahrgenommen zu werden, muss die IT eine starke Retained Organisation bilden.

Der Trend, an einen einzigen Partner auszulagern, geht jedoch immer weiter zurück, Unternehmen setzen zunehmend auf Kooperationen mit mehreren Spezialanbietern. Hier zeigen sich die zyklischen Bewegungen in der IT-Branche zwischen One-Stop Shopping (alles aus einer Hand) und Best of Breed. Offenheit, Flexibilität und einfache Schnittstellen machen es möglich, dass das Pendel derzeit wieder in Richtung der „besten“ Lösungskomponenten ausschlägt. Hier spielt auch mit rein, dass Themen wie Anwendungswartung und Hardware-Infrastruktur in die Cloud gewandert sind. Dies bedeutet allerdings auch, dass die Abstimmung der verschiedenen Lieferanten wichtiger, schwieriger und aufwändiger wird. Hier müssen sich die Auftraggeber professionalisieren, wenn sie wie ein „Broker“ die Leistungen orchestrieren wollen, ohne dass es im Auditorium der Fachabteilungen zu Misstönen kommt. Auf die Retained-Organisation kommen zudem weitere Aufgaben zu, wenn mehrere Spezialanbieter koordiniert werden müssen.

Welchen Sourcing-Mix planen Sie mittelfristig?



TRENDTHEMA CLOUD

Cloud-Leistungen spielen im Sourcing-Mix eine wichtige Rolle, bei ihrer Nutzung gibt es einen Anstieg auf breiter Front. Sowohl Software als auch Platform sowie Infrastructure as a Service legen in den kommenden drei Jahren zu. Hier fällt der Anstieg bei PaaS am größten aus. Diese „as a Service“-Variante wird häufig genutzt, um neue Anwendungen zu entwickeln – mit PaaS wandert die Entwicklung von (Web)Anwendungen zunehmend aus den Unternehmen in die Cloud.

HYBRID HOLT AUF

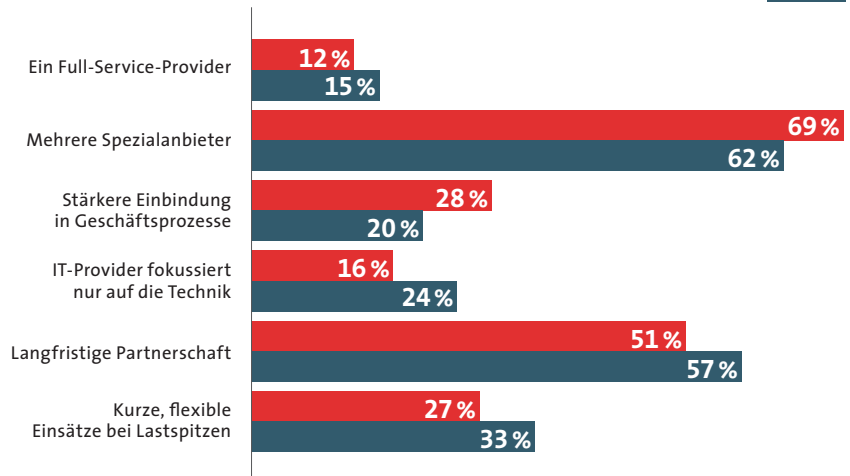
In den Bereitstellungsmodellen der Cloud verschwimmen die Grenzen zusehends. Zwar liegt die Private Cloud heute immer noch mit großem Abstand an der Spitze, doch in den kommenden Jahren wird ihr Anteil leicht zurückgehen. Demgegenüber holt die Hybrid Cloud fast zur Führungsposition auf, sie kann ihre Quote verdoppeln. Die Multi Cloud legt sogar um den Faktor 3,5 zu. Hierbei geht es darum, eine Lieferkette aus verschiedenen Cloud-Lieferanten zu nutzen.

Unsere Thesen zur Entwicklung des Service-Sourcings und der Steuerung verweisen auf einige „Hausaufgaben“, die vor den IT-Organisationen liegen. Alle Fragen konnten auf einer Skala von 1 (gar keine Zustimmung) bis 6 (vollständige Zustimmung) beantwortet werden. Für die Ergebnisdarstellung wurden die Antworten 1 bis 3 als „Nein, ich stimme dieser These nicht zu“ und die Antworten 4 bis 6 als „Ja, ich stimme dieser These zu“ gewertet.

An erster Stelle gehen die Befragten davon aus, dass die Anforderungen an die Transpa-

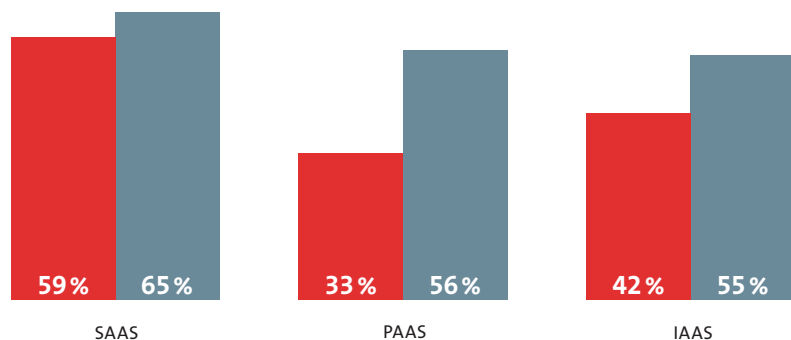
Wie wird sich Ihre Zusammenarbeit mit externen Partnern bis 2020 gestalten?

2017
2014



Welche Arten von Cloud-Computing setzen Sie ein/sind in ihrem Unternehmen geplant?

2020
2017

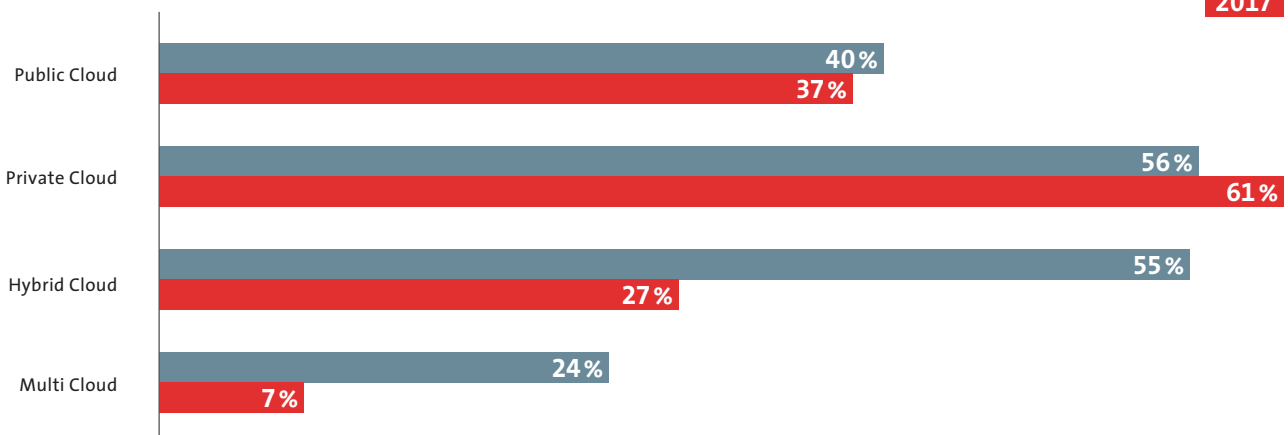


renz durch transaktionsorientierte Abrechnung wachsen. Zudem müssen Kennzahlen (und in diesem Zug auch viele Kennzahlensysteme) für die Kontrolle und Steuerung überarbeitet werden. Immerhin zwei Drittel erwartet, dass alle Lieferan-

ten in einem einheitlichen Prozess bewertet werden müssen (Provider-Tiering), und drei Viertel der Befragten geben an, dass das Benchmarking von IT- und Business-Services ein probates Mittel zur Gewinnung von Transparenz ist.

Welche der aufgeführten Cloud-Modelle setzen Sie bereits produktiv ein und welcher Einsatz ist geplant?

2020
2017

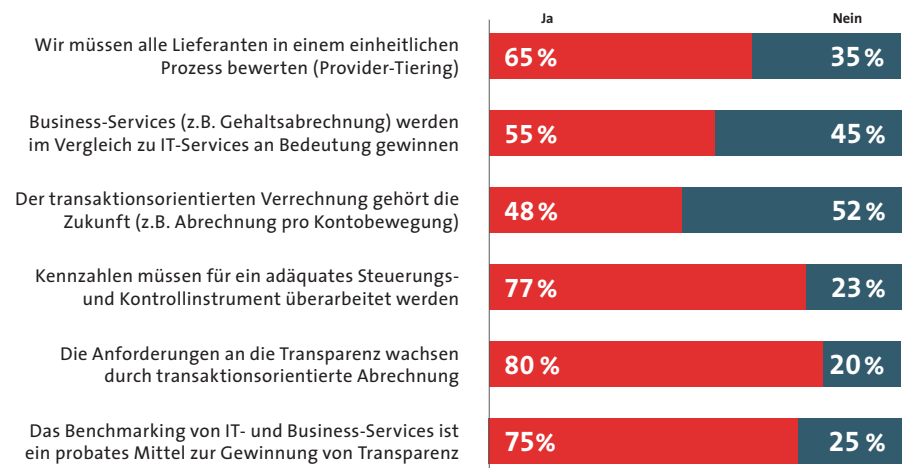


FAZIT

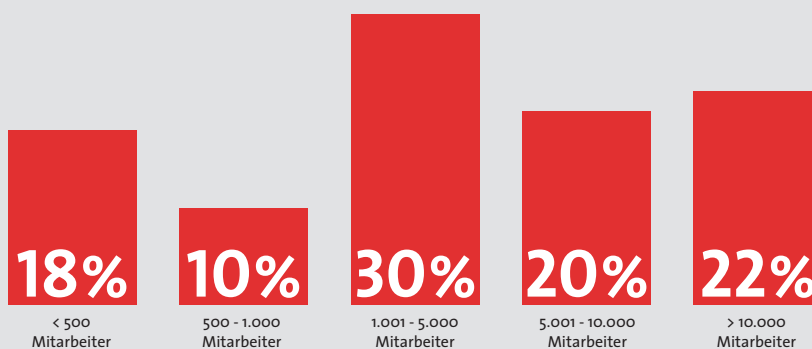
In den vergangenen zehn Jahren hat sich das IT-Outsourcing stark verändert. Die Entwicklung von Monolithen zu Microservices zieht sich durch technische Lösungen ebenso wie durch die Trends der Bereitstellung. Die Zeiten, als ein einziger IT-Dienstleister und ein ERP-System „alles“ regelten, sind vorbei. Derzeit angesagt ist Best of Breed – bei Funktionen wie auch bei der Bereitstellung.

Dies führt unweigerlich dazu, dass IT-Organisationen den Umgang mit kleineren Partnern perfektionieren müssen, um letztlich davon zu profitieren. Im Mittelpunkt stehen Kennzahlensysteme zur Steuerung granularer Leistungen sowie für die Entscheidung, bei welchem Lieferanten welche Dienste beschafft werden. Transparenz wird hier zur entscheidenden Qualität.

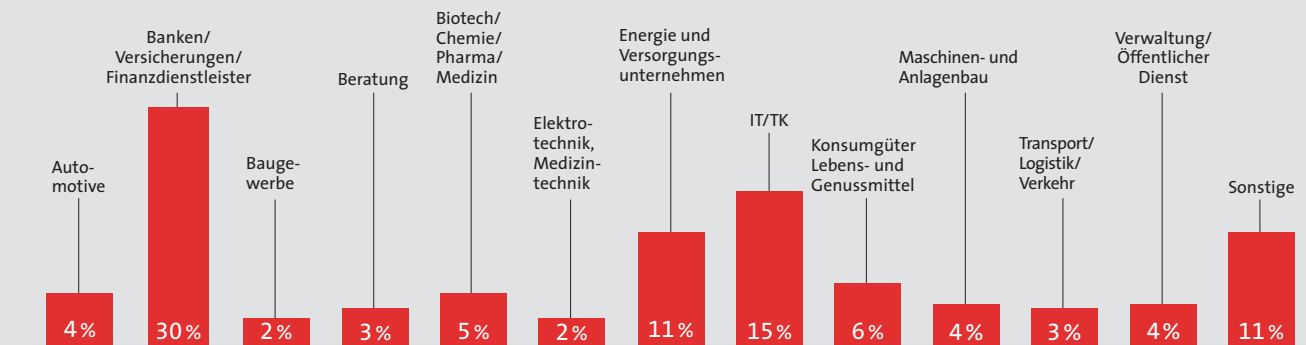
Thesen zur Entwicklung des Service-Sourcings und der Steuerung



Anzahl der Beschäftigten



Branchenverteilung



Maturity-Umfrage: „Outsourcing 2020“

Über die Studie

Die Studie „IT-Sourcing 2020“ basiert auf einer Online-Befragung im Sommer 2017. Befragt wurden europäische Entscheider in Business und IT.

Insgesamt haben 179 Teilnehmer die Fragen beantwortet, beispielsweise CIOs und IT-Vorstände, IT-Leiter, IT-Projektleiter, Fachbereichsleiter, Einkäufer sowie weitere vergleichbare Funktionen. Maturity hat die Umfrage bereits 2014 durchgeführt.