



# IT-OUTSOURCING 2020

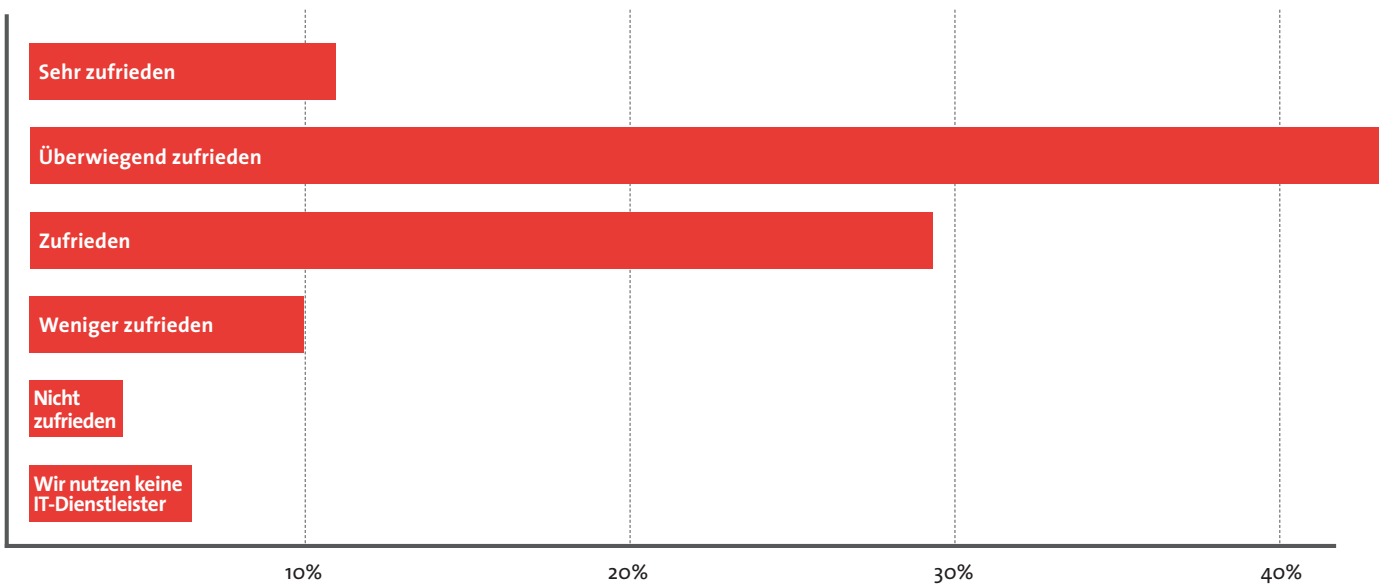
Die meisten Kunden von IT-Outsourcing-Services sind mit ihrem wichtigsten Dienstleister zufrieden. Sie wollen künftig mehr auslagern als bislang und setzen dabei auf langfristige Partnerschaften – allerdings nicht nur mit einem Provider, sondern mit mehreren Spezialisten. Stark zulegen werden Nearshoring und die Cloud. Nach wie vor geht es den Kunden darum, ihre IT-Kosten zu senken.

## WIE ZUFRIEDEN SIND SIE INSGESAMT MIT IHREM WICHTIGSTEN IT-PROVIDER?

Die Nutzer von IT-Dienstleistungen sind mit ihrem zentralen Provider „überwiegend zufrieden“. Dies ist das Ergebnis einer Maturity-Umfrage vom Mai 2014 zur Zukunft des Outsourcings, an der sich über 250 IT- und Fachbereichsmanager mittlerer und großer Unternehmen aus Europa beteiligt haben. Demnach sind gerade einmal zwei Prozent der Befragten „nicht zufrieden“ mit ihrem Provider, während fünf Prozent ihre IT vollständig in Eigenregie leisten.

Die Umfrage bildet den Wandel der vergangenen Jahre ab. Auf der einen Seite haben die Provider gelernt, besser auf die Bedürfnisse ihrer Kunden einzugehen, was auch zu einem Teil an dem weiterhin hohen Wettbewerbsdruck im Markt liegt. Zum anderen haben die Auftraggeber ihre Erwartungen auf ein adäquates Maß reduziert, notwendige Vorarbeiten in ihrer eigenen Service-Organisation geleistet und die Provider-Steuerung über die Retained Organisation professionalisiert.

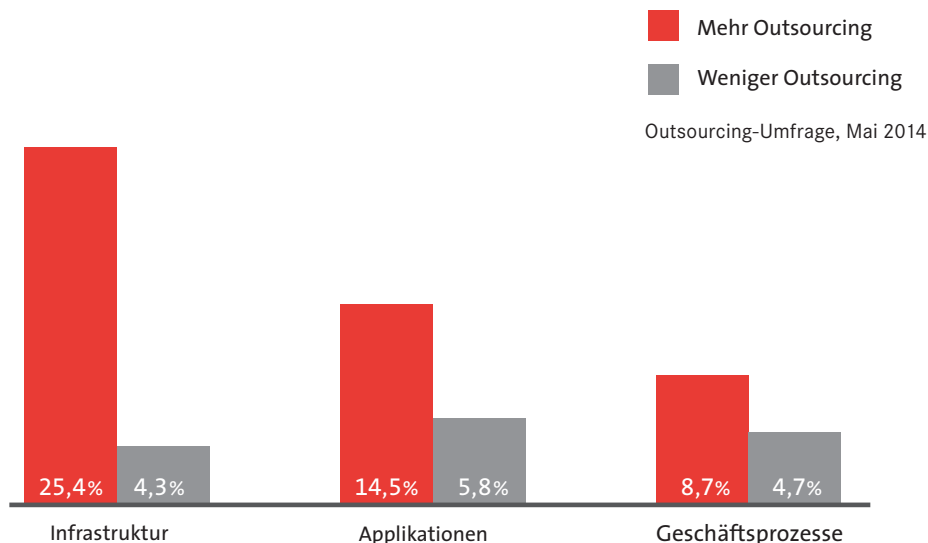
Bei der Retained Organisation handelt es sich um die Schnittstelle zwischen internen Kunden und IT-Dienstleistern. Sie nimmt geschäftliche und technische Anforderungen der Fachabteilungen auf, kontrolliert Performance und Qualität der Services, pflegt den Servicekatalog und kümmert sich um Erfüllung oder Anpassung des Vertrags. Ihre Ausgestaltung und Kompetenzen sind entscheidend für den langfristigen Erfolg von Outsourcing-Partnerschaften.



Outsourcing-Umfrage, Mai 2014

WIE ENTWICKELT SICH IHRE SOURCING-STRATEGIE BIS 2020?

Bei der Sourcing-Strategie herrscht ein klassisches Bild vor. Immer noch im Trend liegt die Auslagerung der IT-Infrastruktur. Hingegen werden Leistungen rund um Anwendungen beziehungsweise komplette Geschäftsprozesse deutlich zögerlicher ins Outsourcing überführt. Die Strategie, ausgelagerte Leistungen ins Unternehmen zurückzuholen, wird nur in jeder 20. Organisation verfolgt. Bei den freien Antworten wurden hier explizit die Auslagerung von Legacy-Systemen sowie die Konsolidierung von Rechenzentren genannt. Zudem wurde eine „regelmäßige Validierung“ interner und externer Leistungserbringer gefordert. Die IT steht also weiterhin auf dem Prüfstand. Ein Befragter fasste den Trend griffig zusammen: „More outsourcing in ICT operations, less in ICT development.“ [ICT = Information and Communication Technology]

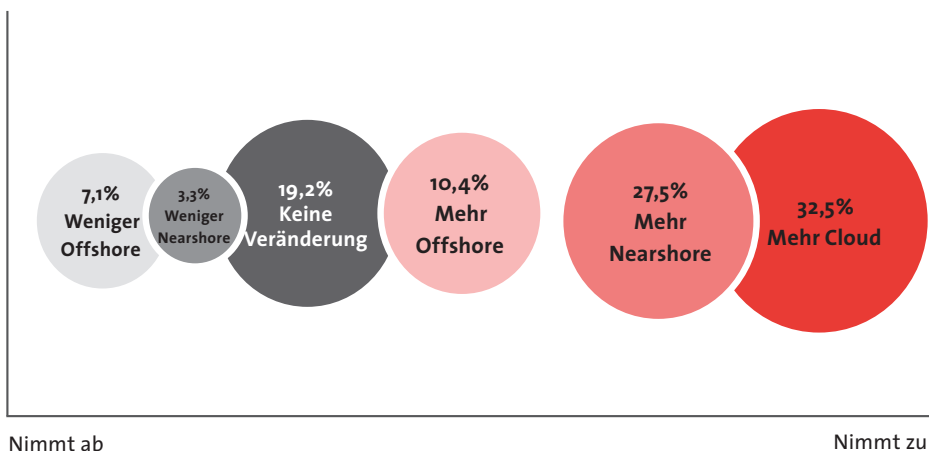


WELCHEN SOURCING-MIX PLANEN SIE BIS 2020?

Die Frage nach dem Sourcing-Mix zeigt zwei klare Gewinner der Auslagerung: Nearshore-Standorte sowie die Cloud. Letztere erfährt einen großen Zuspruch bei den Befragten – mehr als ein Drittel will die IT aus der Wolke ausbauen. Dies umfasst Angebote der Public wie der Private Cloud. Damit steht das Ergebnis der aktuellen Umfrage allerdings im Gegensatz zu einer Maturity-Umfrage vom De-

zember 2013, wonach die Eigenleistung der IT kurzfristig wieder deutlich zunehmen wird. Die Skepsis im Vorjahr lässt sich zum Teil auf die NSA-Affäre zurückführen, die damals wesentlich präsenter im Bewusstsein gewesen ist. Der Nearshoring-Anteil soll nach Angaben der Befragten ebenfalls stark ausgebaut werden, und nur wenige Unternehmen planen

einen Rückzug aus kostengünstigen europäischen Standorten. Demgegenüber halten sich die Pläne zum Ausbau und Rückschnitt des Offshoring-Geschäfts beinahe die Waage. Dies legt den Schluss nahe, dass hier die Erwartungen nicht voll erfüllt werden konnten. So gestalten sich die Abstimmung und die Kontrolle bei Offshore-Dienstleistern häufig aufwändiger als ursprünglich geplant. Schwierigkeiten aus der räumlichen sowie der kulturellen Distanz werden von Unternehmen in der Nachbetrachtung immer wieder als Erfahrungen aus Offshore-Projekten angeführt. Dies führte nicht selten dazu, dass Einsparversprechen in der finanziellen Gesamtbetrachtung gebrochen wurden. Demgegenüber ist das Sparpotenzial bei Nearshore-Anbietern zwar geringer, aber die Steuerungsleistungen des Kunden sind auch weniger aufwändig.

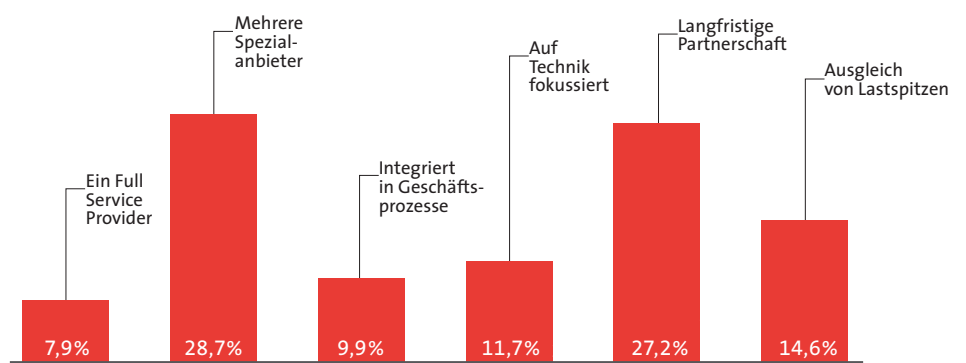


Outsourcing-Umfrage, Mai 2014

## WIE WIRD SICH IHRE ZUSAMMENARBEIT MIT EXTERNEN PARTNERN BIS 2020 GESTALTEN?

Bei der konkreten Ausgestaltung der Zusammenarbeit zeigt sich, dass Auftraggeber bevorzugt mit mehreren Spezialanbietern zusammenarbeiten, statt ihre IT in die Hände eines großen Providers zu legen. Die Präferenzen liegen ähnlich verteilt auf Providern, die sich in spezifischen Geschäftsprozessen auskennen, sowie Dienstleistern mit einem technischen Schwerpunkt. Deutlich erkennbar ist jedoch das Bestreben, eine langjährige Partnerschaft einzugehen – ungeachtet der Tatsache, dass Dienstleister immer wieder gebraucht werden, um Lastspitzen auszugleichen. Hierbei können die Cloud und Spezialanbieter ihre Stärken voll ausspielen: Für zeitlich begrenzte Projekte, beispielsweise im

Bereich Big Data, bieten sie finanzielle Vorteile gegenüber Outsourcing-Generalisten sowie dem Aufbau interner Ressourcen.

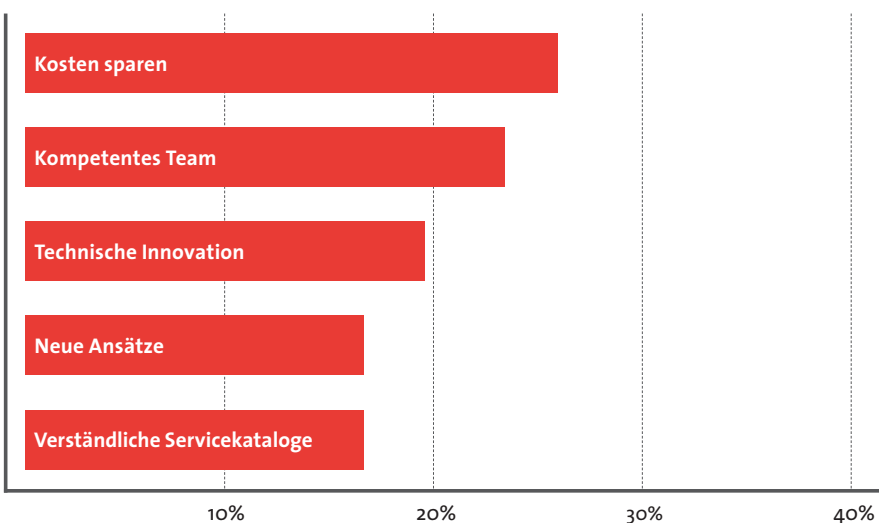


Outsourcing-Umfrage, Mai 2014

## WELCHE ERWARTUNGEN RICHTEN SIE AN ZUKÜNFTIGE PROVIDER?

Die Erwartungen an künftige IT-Dienstleister sind klar: Sie sollen in erster Linie die IT-Kosten senken. An zweiter Stelle steht jedoch schon die „Kompetenz des Teams“. Hinter diesen K.-o.-Kriterien fallen die anderen Punkte wie technische Innovationen in bestehenden Services, neue Bereitstellungsansätze wie Cloud, IaaS, SaaS und PaaS sowie einfache

und verständliche Servicekataloge zurück. Der geringe Zuspruch zum letzten Punkt überrascht etwas, denn gerade Servicekataloge schaffen Kostentransparenz und unterstützen kompetente Teams. Und ohne präzise Definition der Anforderungen fehlt die Grundlage für erfolgreiche Verhandlungen und eine stabile Partnerschaft.



Outsourcing-Umfrage, Mai 2014

## FAZIT

Die meisten europäischen Unternehmen, die IT-Leistungen nach außen vergeben, sind zufrieden mit der Partnerschaft. Dies schließt allerdings Veränderungen in den Beziehungen nicht aus: Unserer Erfahrung nach werden gerade zum Ende der Vertragslaufzeiten die vertraglichen Abmachungen nach wie vor auf den Prüfstand gestellt.

Die sich ausweitenden Cloud- und Nearshore-Angebote können sich als Prüfstein einer zufriedenen, umfassenden Partnerschaft erweisen. In den Sourcing-Strategien 2020 zeichnen sich jedoch keine abrupten Einschnitte ab. Die Zusammenarbeit mit externen Partnern entwickelt sich stetig, aber mit Augenmaß – Kosten senken bleibt das primäre Motiv.