

Paradigmentwechsel beim Outsourcing

von Martin Fryba

Schneller, besser, flexibler als der Wettbewerb und technologisch auf der Höhe der Zeit – das sind die Vorgaben für CIOs, nach denen sie ihre IT- und TK-Infrastruktur organisieren müssen. Strategisches Outsourcing ist hierbei mehr gefragt als das Diktat des Rotstifts. Negative Erfahrungen mit IT-Auslagerungen zeigen aber, dass nicht alle Ängste unbegründet sind.

Noch vor wenigen Jahren standen bei jeder Kundenveranstaltung zum Thema IT-Outsourcing die Kostenvorteile eindeutig im Vordergrund. 30, 40 oder gar mehr Prozent: Dienstleister ließen keine Gelegenheit aus, den interessierten Besuchern vorzurechnen, wie hoch ihre Einsparungen sein könnten, wenn sie Teile ihre IT, oder besser gleich ihre gesamte technische Infrastruktur in die Hände externer Dienstleister legen würden. Ganz gefruchtet hat diese glänzende Aussicht freilich nicht, die stetige Wiederholung des Kostenarguments konnte das bis heute spürbare Mißtrauen der CIOs nicht beseitigen. 64,2 Prozent der CIOs fürchten nämlich das Risiko, beim Outsourcing von IT- oder Netzwerkdienstleistungen keine Kosten einsparen zu können. Abgesehen von Kontrollverlusten und Abhängigkeiten von externen Outsourcern, die fast 59 Prozent für nachteilig erachten.

Zudem: Über die Hälfte derjenigen, die Outsourcing bereits praktizierten, sprechen sich gegen ein erneutes Auslagern aus, weil sie schlechte Erfahrungen machten. Soweit die Nachteile, die aus einer aktuellen Studie von Orange Business Services herauszulesen sind. Im Auftrag des Outsourcing-Spezialisten wurden 600 Entscheidungsträger aus 10 europäischen Ländern zu Outsourcing Services befragt, allesamt in multinationalen Unternehmen beschäftigt.

Würde IT-Outsourcing nur im Zusammenhang mit diesen Risiken diskutiert werden, könnte man diese Variante zu den Akten legen. Muss und sollte man allerdings nicht.

Innovationsprogramm inbegriffen

Denn die in Europa - im Gegensatz zu den USA und Großbritannien (wurde in der Studie nicht berücksichtigt) - relativ junge Option IT-Outsourcing ist weit mehr lediglich der Versuch, ausufernde Kosten einzudämmen oder sie gar radikal zu kürzen. So steht denn auch die Kosteneinsparung mit 66,5 Prozent erst an zweiter Stelle, wenn man CIOs nach ihrer Motivation für Outsourcing fragt. Vor Jahren hatten sie diesen Grund noch mit überwältigender Mehrheit genannt. Neben dem Kostendruck, der sich also ein wenig entspannt hat, lasten heute andere Anforderungen auf den IT-Verantwortlichen: Zugang zu wichtigem Know-how (fast 70 Prozent), Optimierung der IT-Services für die eigene Belegschaft (62,5 Prozent) und schnellere Markteinführung sowie Flexibilität (55 Prozent).

So gilt es für CIOs denn auch, mit dem Outsourcing-Partner die Services laufend zu verbessern und weiterzuentwickeln. Auf ein solches Innovationsprogramm wollen 46,2 Prozent der Befragten nicht verzichten. Eindeutig in der Gunst der Anwender steht das Outsourcing von Festnetz-Services, User Helpdesk und Desktop-Management. Letzteres wird noch bei mehr als der Hälfte im eigenen Haus gepflegt, fast zwei Drittel betreiben Unternehmensapplikationen inhouse. Komplettes Outsourcing dagegen scheint seit längerem nicht mehr im Fokus der CIOs zu stehen, was auch an der sinkenden Zahl so genannter Mega-Deals in der IT-Outsourcing-Branche zu beobachten ist. Lediglich eine sehr geringe Zahl würde sich derzeit für eine gesamte Auslagerung ihrer Infrastruktur entscheiden, führt die Studie aus.

Quelle: ComputerResellerNews/31.05.2007