

Quo vadis Outsourcing?

Paradigmenwechsel bringt Vorteile für Unternehmen

Outsourcing – die Abgabe von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Dienstleister – ist nicht out sondern in. Das belegen eindrucksvoll die Zahlen des IT-Outsourcingmarkts: Allein in Deutschland hat er nach Analystenmeinung derzeit ein Volumen von etwa zehn Milliarden Euro. Beachtlich ist auch die jährliche Wachstumsrate (CAGR - Compound Annual Growth Rate) in diesem Segment. So geht Gartner Dataquest in seinem „Outsourcing Europe Forecast“ bis zum Jahr 2011 von einem jährlichen Anstieg zwischen 5,1 und 8,6 Prozent aus.

Die Hauptgründe für Outsourcing sind neben Kostenreduktion und -transparenz eine größere Flexibilität und mehr Geschwindigkeit bei der Umsetzung von IT-Anforderungen zur Realisierung der Geschäftsziele. Hinzu kommt selbstverständlich auch der Wunsch nach verbessertem IT-Service. Zudem erhoffen sich die IT-Verantwortlichen, dass sie sich verstärkt strategischen Aufgaben widmen können. Schließlich spielt der Wunsch, sich stärker auf das Kerngeschäft fokussieren zu können, ebenso eine gewichtige Rolle wie der erwartete Zugriff auf die technische Expertise eines externen Dienstleisters.

Geschäftsnutzen im Visier

Der Outsourcing-Markt unterliegt einem Paradigmenwechsel. Outsourcing stand für ein sehr individuelles Geschäft – meist für komplexe, teure und aufwändige Projekte. Beide Partner trugen oft ein hohes Risiko, denn bei Vertragsabschluss war meistens nicht klar, wie die Leistung erbracht werden sollte. Viele Full-Outsourcing-Projekte scheiterten demzufolge oder konnten der Nutzenerwartung nicht gerecht werden.

Die Anforderungen der Unternehmen haben sich aber verändert. Mit Outsourcing 2.0 oder Next Generation Outsourcing stehen heute nicht mehr Betriebsauslagerungen einzelner Infrastrukturbereiche wie beispielsweise der Server-Betrieb im Vordergrund, sondern die Übernahme

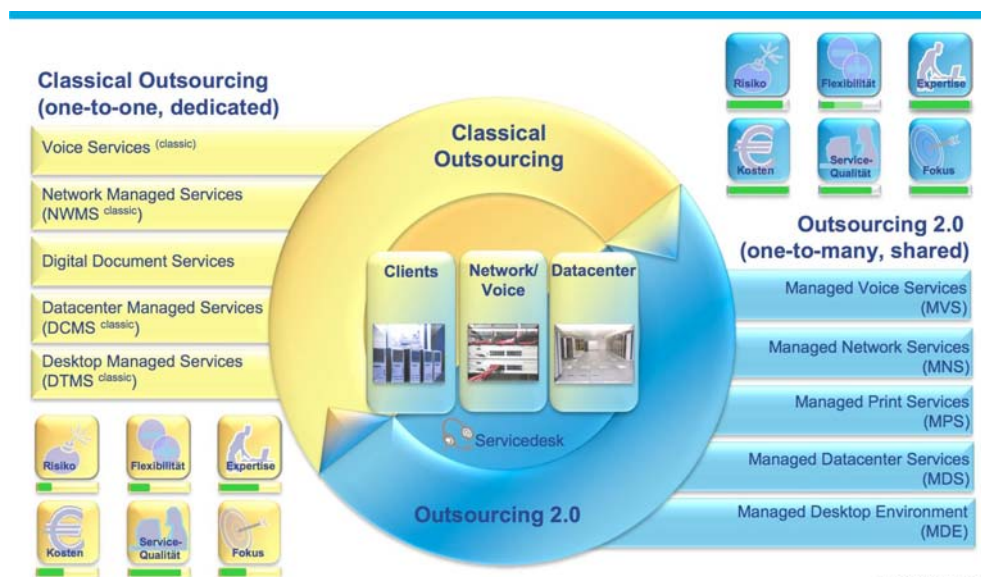
von Verantwortung für effiziente, skalierbare und qualitativ hochwertige End-to-End-Services durch den Dienstleister.

Auf die richtige Mischung kommt es an

Outsourcing 2.0 bedeutet so viel Individualität wie nötig und so viel Standardisierung bzw. Industrialisierung wie möglich. Die Unternehmen erhalten damit eine größere Flexibilität bei wettbewerbsfähigen Preisen und die Anbieter können ihre Leistungen besser skalieren. Computacenter hat als einer der ersten IT-Dienstleister die Bedürfnisse des Marktes rechtzeitig erkannt und setzt dieses Konzept bereits seit zwei Jahren erfolgreich um.

End-to-End Outsourcing-2.0-Services (One-to-many)

Outsourcing-2.0-Services sind in hohem Maße standardisiert. Durch die gemeinsame Nutzung dieser Standards für Prozesse, Service- und System-Management-Tools sowie Infrastrukturen profitieren Kunden von Skaleneffekten. Der wesentliche Vorteil: Die Kosten lassen sich – bei einer gleichzeitig deutlich erhöhten Skalierbarkeit - erheblich senken. Daneben adressieren Computacenters Classical Outsourcing Services (One-to-One) Kundenanforderungen mit einem höheren Maß an Individualität. In der Vielzahl der Fälle ist es jedoch der für den Kunden intelligente Mix aus beiden Modellen, der Kosteneffekte, Übernahme von Verantwortlichkeit wie auch Individualitätsanforderungen zu einem sinnvollen Ganzen zusammenfügt.



Wenn auch die Zeit der großen Komplettpakete vorbei ist, wird es dennoch weiterhin auf der Anbieterseite Full-Outsourcer, Infrastruktur-/Applikations- sowie Business Process Outsourcing (BPO)-Provider geben. Das am besten geeignete Outsourcingmodell ist dabei für jeden Kunden anhand seiner Anforderungen zu bewerten – eine allgemeingültige Lösung gibt es nicht.

Hohe Kompetenz gefragt

Wichtig: Der Outsourcing-2.0-Dienstleister sollte die gesamte End-to-End-Service-Verantwortung übernehmen. Dabei muss er in der Lage sein, über alle IT-Landschaften hinweg die gewünschten konkreten Lösungen liefern zu können. Interne Strukturen wie IT-Umgebung, personelle Situation, weltweite Implementierung, Prozessdesign, geographische und unternehmenspolitische Überlegungen müssen für eine sinnvolle, nachhaltige Implementierung berücksichtigt werden. Auftretende Probleme sind schnell und effektiv zu lösen.

Die dritte Welle oder Outsourcing 3.0 steht vor der Tür und ist auch für den Mittelstand verstärkt von Interesse. Inhaltliche Themen sind hier Dynamic Client Infrastructure (DCI) oder Cloud Computing (Cloud IT). Beim DCI werden die Clients virtualisiert in einem Rechenzentrum betrieben. Der Zugriff vom Arbeitsplatz, lediglich ein Thin Client ist erforderlich, erfolgt über eine Remote-Verbindung.

Anwendungen und Daten befinden sich bei der Cloud IT nicht mehr auf lokalen Rechnern, sondern auf entfernten Systemen verteilt. Diese können sogar von unterschiedlichen Anbietern sein. Die Anwender greifen mit allgemein verfügbaren Standard-Applikationen, beispielsweise einem Webbrowser, auf die Services zu. Die Zukunft steht also für noch mehr Kundennutzen, Flexibilität und Serviceorientierung.