

Outsourcing nur zögerlich

In Deutschland wird die IT seltener ausgelagert als im europäischen Durchschnitt. Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie, welche die britische Marktforschungsfirma Benchmark Research im Auftrag des IT-Dienstleisters Steria durchgeführt hat.

Der öffentliche und der private Sektor in Deutschland und Europa sind sich in Bezug auf die Nutzung von IT-Dienstleistungen ähnlicher, als Unternehmen und Behörden voneinander annehmen. Dies ist ein Ergebnis einer europäischen Vergleichsstudie des britischen Marktforschungsunternehmens Benchmark Research zum Thema IT-Outsourcing. Für die Studie „Öffentlicher versus privater Sektor: Einstellungen zu externen IT-Dienstleistungen“ wurden 280 öffentliche Organisationen und 290 Unternehmen der privaten Wirtschaft befragt. Die Studie vergleicht die Nutzung von IT-Dienstleistungen in den beiden Sektoren in Belgien, Dänemark, Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Norwegen, Schweden und Spanien. Aus den Ergebnissen geht hervor, dass die Auslagerung von IT-Services in Deutschland insgesamt eine geringere Rolle als im europäischen Durchschnitt spielt. Während in Europa jeweils 51 Prozent der Befragten angaben, für ihre Back-Office-Anwendungen sowie für Systemintegration und Netzwerke IT-Dienstleister zu beauftragen, gilt dies in Deutschland bei Back-Office-Anwendungen lediglich für 28 Prozent, beziehungsweise bei Integration und

Netzwerken für 36 Prozent der Befragten. Auch den Desktop Support (Deutschland 25 Prozent, Europa 41 Prozent), Rechenzentren (32 Prozent/39 Prozent) und Unternehmenssysteme (24 Prozent/39 Prozent) lagern deutsche Unternehmen und Behörden seltener aus als ihre europäischen Kollegen. Lediglich beim Outsourcing von webbasierten Anwendungen liegt Deutschland mit 60 Prozent über dem europäischen Durchschnitt von 51 Prozent.

Das meistgenannte Motiv für die Beauftragung eines IT-Dienstleisters ist für den öffentlichen und den privaten Sektor in Europa der Zugang zu Experten-Know-how, gefolgt von verbesserten Service Levels. Erst dann folgt der Kostenaspekt: Die Reduktion der IT-Kosten ist für 24 Prozent der Befragten im öffentlichen Sektor relevant, Unternehmen aus der Privatwirtschaft messen mit 32 Prozent diesem Punkt europaweit eine etwas höhere Bedeutung zu. In Deutschland zeigt sich in Bezug auf die Gründe für die Auslagerung an einen IT-Dienstleister ein ähnliches Bild wie in Europa. Der Zugang zu Experten-Know-how ist für die Befragten aus Deutschland mit 72 Prozent dabei jedoch wichtiger als im europäischen Durchschnitt, der bei 53 Prozent liegt. Ein weiterer

wesentlicher Unterschied besteht in der Bedeutung, den die Befragten in Deutschland dem Fachwissen des Dienstleisters in Bezug auf das Management von Geschäftsprozessen beimessen: Dies liegt mit einer Zustimmung von 56 Prozent in Deutschland auf Platz zwei, im europäischen Durchschnitt mit 15 Prozent jedoch an letzter Stelle. Das bedeutet, in Deutschland werden höhere Ansprüche an das Branchen-Know-how der IT-Dienstleister gestellt.

Die Messgrößen, anhand derer Unternehmen und Behörden ihre IT-Dienstleister bewerten, unterscheiden sich kaum: ein Kundenzufriedenheitsindex, Antwortzeiten und die Gesamtbetriebskosten wurden als häufig eingesetzte Messgrößen genannt. Ein signifikanter Unterschied besteht lediglich darin, inwieweit der Return on Investment, ROI, als Messgröße herangezogen wird: Unternehmen legen hier mit 39 Prozent der Befragten mehr Wert auf den Kapitalrückfluss als Behörden mit 25 Prozent. Eine Aussage, die angesichts unterschiedlicher Steuerungsinstrumente in der Praxis nicht überrascht.

Während die Befragten aus beiden Sektoren bei den Messgrößen ähnliche Angaben machten, glauben

sie jedoch selbst an größere Unterschiede: Nur 25 Prozent der Unternehmen nehmen der Studie zufolge an, dass öffentliche Verwaltungen den Kundenzufriedenheitsindex als Messgröße einsetzen; tatsächlich sind es 53 Prozent der Behörden. Der öffentliche Sektor wiederum überschätzt die Bedeutung des ROI im privaten Sektor. Hier wurden 52

Prozent gegenüber der tatsächlicher Nutzung von 39 Prozent genannt.

„Im Laufe der vergangenen Jahre hat sich zwar die Bereitschaft für Outsourcing in deutschen Unternehmen und Behörden spürbar beschleunigt – dennoch haben wir das Niveau im Vergleich zu den übrigen europäischen Ländern noch

lange nicht erreicht“, kommentierte Steria-Chef Horst Teschke die Ergebnisse der Studie. „Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass Schlagworte wie Kundenzufriedenheit und Gesamtbetriebskosten längst auch Einzug in die europäischen Amtsstuben gehalten haben.“

Rainer Hill

„Vorbehalte sind unbegründet“

Interview mit Peter Broß, Geschäftsführer des Bundesverbandes Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien (BITKOM), über den IT-Outsourcing-Markt.

Herr Dr. Broß, eine Expertengruppe des BITKOM hat Unternehmen in Deutschland, insbesondere aber auch die öffentliche Hand aufgefordert, Wettbewerbsvorteile durch IT-Outsourcing stärker als bisher wahrzunehmen. Wo sehen Sie diese Vorteile denn konkret?

Outsourcing entlastet die öffentlichen Haushalte, schafft Spielräume für Investitionen in anderen Bereichen und ermöglicht einen besseren Service für die Bürger. Bis zu 30 Prozent der ursprünglichen Kosten können die Behörden nach Branchenschätzungen sparen, wenn sie IT-Aufgaben an externe Dienstleister verlagern. Ein weiterer Vorteil kann darüber hinaus sein, dass der private Outsourcing-Partner die Vorfinanzierung der IT- und Kommunikationsinfrastruktur übernimmt und damit die öffentliche Kasse entlastet.

Trotzdem gibt es noch eine Reihe von Vorbehalten gegen derartige Public

Private Partnerships. Wie wollen Sie die ausräumen?

Die Vorbehalte vieler Behörden gegenüber öffentlich-privaten Partnerschaften sind aus unserer Sicht unbegründet. Durch innovative Vergütungsmodelle lassen sich die Risiken dieser zum Teil sehr komplexen Projekte immer besser beherrschen. Länder wie Großbritannien oder die USA sind uns hier weit voraus.

Sie sehen im Wachstum des IT-Outsourcing-Marktes das Entstehen einer neuen Schlüsselindustrie. Über was für ein Marktvolumen reden wir hier in Deutschland?

Nach Schätzungen von Marktforschern steigt der Wert ausgelagerter IT-Dienstleistungen in Deutschland von 10 Milliarden Euro im Jahr 2003 auf 17 Milliarden Euro in 2008. Das gesamte Outsourcing von Geschäftsprozessen könnte bis 2008 sogar ein Volumen von mehr als 35 Milliarden Euro erreichen. Nach Ansicht der ITK-Industrie bietet Outsourcing eine große Chance, um Firmen und Behörden in Zeiten harten Wettbewerbs und leerer öffentlicher Kassen fit für die Zukunft zu machen. Die Politik, die

öffentlichen Verwaltungen und die Unternehmen sollten daher ihren Beitrag leisten.

Was erwarten Sie als Verband von der Politik?

Die Politik sollte dafür werben, dass Outsourcing als ein Instrument zum Erhalt unserer Wettbewerbsfähigkeit verstanden wird. Anhand erfolgreicher Projekte der öffentlichen Hand lässt sich zeigen, welche positiven Wirkungen Outsourcing für die Bürger hat. Die öffentliche Hand sollte Outsourcing als tragende Säule der Verwaltungsmodernisierung nutzen. In Gesetzen und Vorschriften müssen



Dr. Peter Broß

dafür Anreize geschaffen werden. Der BITKOM schlägt vor, gemeinsam mit der Industrie ein Referenzmodell für Outsourcing-Projekte zu entwickeln, das von der Ausschreibung bis zur Erfolgskontrolle reicht.

Interview: Rainer Hill