
Vorwort

Neue Geschäftsmodelle und sich wandelnden Kundenanforderungen haben zu jeder Zeit die Rahmenbedingungen des IT-Outsourcings geprägt. Seit den 1970er-Jahren haben der rasante Fortschritt der IT-Technologie und die zunehmende Globalisierung die Service-Provider immer wieder vor die Herausforderung gestellt, ihre Leistungserbringung an die sich wandelnden Marktbedingungen anzupassen.

Dabei hat nicht nur der technische Fortschritt den Einsatz des IT-Outsourcings verändert, sondern auch die Motivation der Kunden, aus der heraus sie die Entscheidung zum IT-Outsourcing treffen, hat einen deutlichen Wechsel vollzogen. Durch das Cloud Computing ist zwar nach wie vor die Kostenersparnis eines der Hauptziele der Unternehmen, aber das alleine reicht nicht mehr aus. Fragen nach der Sicherheit der Applikationen und Daten sowie nach dem Prozess-Know-How des IT-Outsourcers treten nun stärker in den Vordergrund.

Dies hat Einfluss auf das Verhältnis zwischen Kunden und IT-Outsourcern über die gesamten Zyklus eines Outsourcings.

Wenn die Kunden über Kostensenkung hinaus stärkere Forderungen nach einem Mehrwert für ihr eigenes Kerngeschäft erheben, wie können IT-Outsourcer darauf reagieren? Wie weisen sie ihren Mehrwert quantitativ nach? Worauf müssen Firmen, die ein Outsourcing planen oder neu verhandeln, achten?

Dr. S. Diefenbach, K. Bruening und H. Rickmann von T-Systems stellen ein Modell vor, wie die Steigerung der Effektivität (Mehrwert für das Kerngeschäft des Kunden) und Effizienz (Kostenvorteile) durch IT-Outsourcing erfasst werden kann. L. Thorenz und M. Zacher von IDC haben zu dieser Fragestellung eine empirische Untersuchung durchgeführt, inwieweit aus der Kundenperspektive die Optimierung der Geschäftsprozesse zunehmend als Kriterium für die Outsourcing-Entscheidung relevant wird und welchen Einfluss Cloud Computing darauf hat. Jürgen Urbanski, Chefarchitekt für Cloud-Services bei T-Systems zeigt auf, vor welchen Herausforderungen die Kunden stehen, um Cloud Computing für sich gewinnbringend einsetzen zu können. Richtig aufgesetzt, können die Kunden sieben Vorteile für ihr Kerngeschäft durch Cloud Computing erwarten. Dr. K. Meyer und Dr. M. Eul von AT Kearney geben Antworten auf die Frage, was eigentlich Outsourcing-Deals in der Praxis erfolgreich macht und leiten Konsequenzen für die Zukunft ab. Sie sehen vor

allem Dingen, dass sich eine reine Dienstleistungsbeziehung zukünftig zu einer intensiven Partnerschaft weiterentwickelt. Dies wird auch aus der wissenschaftlichen Perspektive von Prof. Dr. J. König und Dr. S. Martin vom House of Finance/Universität Frankfurt anhand der Bankenlandschaft bestätigt und ergänzt. Die Banken stellen für jeden Outsourcer eine besondere Herausforderung dar, da das Alignment zwischen den internen Geschäftseinheiten und den IT-Outsourcern von entscheidender Bedeutung für den Erfolg des Deals ist. Diese Beobachtung in der Bankenwelt lässt sich aber auch verallgemeinern wie Prof. Dr. T. Deelmann von der BiTS – Business and Information Technology School, Iserlohn, in seinem Beitrag aufzeigt. Durch die partnerschaftliche und damit enge Verbundenheit von Outsourcer und Kunde, ist der enge Abgleich zwischen den Geschäftsstrategien von Kunden und Dienstleistern wichtiger denn je. Prof. Böhm vom Lehrstuhl IT-Management und Consulting der Universität Hamburg veranschaulicht Effekte aus diesen Zusammenhang anhand eines Beispiels, der e-Services. Die Unternehmen haben noch einige strategische Positionen und Ziele für sich zu beschreiben, um e-Services gewinnbringend in ihre Kernprozesse zu integrieren. In den letzten beiden Artikeln geht es dann um sehr konkrete Erfahrungen: C. Glohr, Dr. J. Brast sowie S. Lee von Detecon International haben sich mit den Deals beschäftigt, die nicht optimal verlaufen sind und leiten daraus sehr konkrete Empfehlungen ab, damit manche Fehler vermieden werden – zum Wohle der Kunden als auch aus Anbietersicht. M. Prell (Cognizant) und J. Schmidt (West Coast Capital) schließlich stellen eines der wichtigsten Instrumente zu Kostensenkung, das Offshoring, in den Kontext des Cloud Computings und haben sich die Frage gestellt, ob dies wohl gar das Ende des Offshorings sei.

Das vorliegende Buch stellt sehr unterschiedliche Perspektiven verschiedener Experten zusammen: Outsourcer, Analysten, Berater sowie Forscher. Diese Vielfalt der Ansichten erlaubt einen recht vollständigen Blick auf das Thema. Der geneigte Leser kann daraus seine Schlüsse ziehen, welche Rolle er auch immer hat, als Kunde oder als Anbieter, damit sein Outsourcingprojekt ein Erfolg wird.

Bonn, März 2012

H. Rickmann
S. Diefenbach
K. Brüning

IT-Outsourcing

Neue Herausforderungen im Zeitalter von Cloud
Computing

Rickmann, H.; Diefenbach, S.; Brüning, K.T. (Hrsg.)

2013, VIII, 171 S. 64 Abb., Hardcover

ISBN: 978-3-642-31461-2