

Zusammenspiel mit Outsourcing-Dienstleistern

IT-Landschaft im Wandel



Einblick in ein Hosting-Rechenzentrum.

Wieviel IT benötigt der Mittelstand? Diese Fragen stellen sich viele Betriebe – darunter gerade die, welche stark in ihre ITK-Landschaft investiert haben. Denn die laufenden IT-Kosten sind in 70 Prozent der mittelständischen Unternehmen schwer durchschaubar und selten in feste Budgets gebettet.

Mit zunehmender IT-Komplexität greifen viele Fachabteilungen bereits auf externe Partner wie Systemintegratoren zu. Anders wäre auch die Einführung etwa einer ERP-Lösung undenkbar. Kleine Unternehmen ohne eigene IT-Mitarbeiter kennen keinen anderen IT-Support als das Systemhaus des Vertrauens nebenan. Das sie damit bereits IT-Outsourcing betreiben, ist den wenigsten bewusst. Die Marktdurchdringung externer IT-Partner mit umfangreichen Dienstleistungsangeboten lässt Outsourcing für den Mittelstand attraktiver werden. Eine aktuelle Lünendonk-Studie zeigt, dass die IT-Ausgaben von rund 50 Milliarden Euro im laufenden Jahr bis 2015 auf gut 60 Milliarden Euro in der DACH-Region ansteigen. Auf Outsourcing-Dienstleistungen – darunter Hosting, Online-Dienste, Prozess-Management und Prozess-Outsourcing – entfallen nur rund 22 Milliarden Euro, wobei der Mittelstand weniger als ein Viertel beisteuert. In den kommenden fünf Jahren rechnet Lünendonk aber mit einem jährlichen Wachstum der Outsourcing-Ausgaben im Mittelstand von mehr als 7,3 Prozent pro Jahr auf insgesamt 29 Milliarden Euro.

Fachnetzwerk zum Festpreis

Im Rahmen eines Outsourcing-Projekts besteht die Aufgabe im Unternehmen vor allem in der Aufrechterhaltung der Infrastruktur und im Support für die Fachabteilungen. Da fast alle Systemprozesse auch extern gehandhabt werden können, muss ein Unternehmen für die Verwaltung ausgelagerter IT-Bereiche nur selten hochdotierte Spezialisten vorhalten. Weil in keiner anderen Branche das Wissen so flüch-

tig und vielfältig ist, ist es für Betriebe ohnehin kaum möglich, für jeden Anwendungsfall eine Fachkraft zu beschäftigen. Denn auch wenn sich das EDV-Personal weiterbildet, wird aus einem Administrator kein Prozessberater. Outsourcing-Unternehmen bieten hingegen ein breit aufgestelltes Spezialisten-Netzwerk. Zudem arbeiten die Dienstleister häufig mit eigenen Rechenzentren und können Betriebe teils schneller, günstiger und mit höherer Verfügbarkeit unterstützen, als deren IT leisten kann. Denn das verfügbare Know-how wird über viele Klienten finanziert. Inzwischen werden rund 60 Prozent aller IT-Projekte an externe Dienstleister vergeben. Dennoch scheuen viele Betriebe die komplette Auslagerung der IT, und nur wenige Full-Service-Partner sind bereit, das Tagesgeschäft vor Ort zu übernehmen. Letzteres verlangt von den meist schwach besetzten EDV-Abteilungen ständigen Wechsel zwischen Kundendienst, Serververwaltung, ERP-Unterstützung und Beratung. Dabei muss das Unternehmen seine Kapazitäten kostenintensiv an Lastspitzen ausrichten, um Verfügbarkeits- und Leistungsverluste zu vermeiden.

ERP-Anbieter als IT-Partner

Inzwischen wird aber selbst die Auslagerung von Kernapplikationen wie Enterprise Resource Planning-Systemen (ERP) zunehmend attraktiver, da auch ERP-Anbieter den Outsourcing-Markt für sich entdeckt haben. So werden derzeit erste Geschäftslösungen als Open Source-Lösung in Rechenzentren angeboten und mit monatlichen Supportpauschalen abgegolten. Klassische Systemhäuser, mit dem Konzept des Hard- und Softwarevertriebes, werden hinge-

gen auf Dauer nur Zukunft haben, wenn sie sich als IT Full Service Partner aufstellen. Derzeit rücken bereits immer mehr Systemhäuser zusammen und betreiben recht erfolgreich Rechenzentren, um dem Mittelstand Hardware, Software und Dienstleistung zum Festpreis anzubieten. Mit der Zunahme von Internet-Anwendungen wird diese Entwicklung gerade salonfähig. Wo und wie die IT betrieben wird, wird dabei eine untergeordnete Rolle spielen. Wichtig werden nur Nutzwert und ein 'gedeckeltes' Budget sein. Mit dieser Entwicklung entstehen auch zahlreiche Chancen für IT-Spezialisten. Denn das notwendige Prozess-Wissen müssen sich Systemhäuser zukaufen, um sich zu echten Full-Service-Partnern zu entwickeln.

Potenziale genau abwägen

Vor der Auslagerung von IT-Prozessen sollte aber eine Geschäfts- und Systemanalyse die Potentiale von Outsourcing gegen die Vorteile einer Inhouse-Lösung abwägen. Denn die Anforderungen mittelständischer Unternehmen unterscheiden sich teils erheblich. So wird ein Automobilzulieferer schon durch B2B-Anbindungen und hoch automatisierten Fertigungsbetrieb mit unter anderem ERP, CAD und Robotik rund 3 Prozent des Umsatzes für IT aufwenden müssen. Daher empfiehlt es sich, eine neutrale Fach- und Technologieberatung zu konsultieren. ■

Autor Jörg Rehage ist Organisationsberater und Outsourcing-Spezialist bei der F&M Consulting in Duisburg.

www.fundm.de