



Thema Outsourcing der zweiten Generation
 Datum 06/2005
 Medium IT Director



Dr. Dipl.-Ing. Oliver Grün, Vorstand der Grün Software AG und Vorsitzender des Verband der EDV-Software- und -Beratungsunternehmen e.V. (VDEB)



Outsourcing der zweiten Generation

Gestern hat man »nur« die IT-Infrastruktur eines Unternehmens an einen externen Dienstleister nach außen gegeben.

> Heute wird zunehmend das Auslagern ganzer Geschäftsprozesse forciert. Damit ist das Outsourcing der zweiten Generation im Vormarsch. Die Vorteile eines solchen

Business Process Outsourcing (BPO): Einzelne Dienstleister übernehmen klar abgegrenzte Geschäftsprozesse, die sich modular in bestehende Abläufe integrieren lassen. Ein hohes Maß an Professionalität wird dabei vom Outsourcing-Dienstleister gefordert: flexibel und kostengünstig soll er sein, auf dem neusten Stand der Technik und mit profunden Branchenkenntnissen. Der VDEB hat eine Umfrage zum Thema Outsourcing in einem verwaltungsintensiven Dienstleistungsbereich durchgeführt. Es wurden Mitglieds- und Spendenorganisationen zu ihrer Bereitschaft befragt, Teile ihres Tagesgeschäfts in die Hände von Dienstleistern zu geben. Das Ergebnis zeigt eine Unentschlossenheit, ja Widersprüchlichkeit der Erwartungen: 84 Prozent der Befragten rechnen mit einer Verringerung ihrer Kosten, 67 Prozent sehen eine Optimierung ihrer Geschäftsprozesse - dank Outsourcing. Aber ebenso fürchten 61 Prozent der Befragten, die direkte Kontrolle zu verlieren, und gar 90 Prozent schließen es aus, ihre Spenden- und Mitgliederverwaltung abzugeben.

Unbestritten gelten Dienstleister als kostengünstiger und professioneller als die eigenen IT-Fachkräfte. Trotzdem kommt das Outsourcing-Geschäft nur langsam in Fahrt. Den Unternehmen fehlt schlicht das Vertrauen in den Dienstleister, zumindest bei zentralen Geschäftsprozessen. Diese Art von Zusammenarbeit ist noch zu neu. Es erfordert eine veränderte Geschäftskultur zwischen Dienstleister und Outsourcing-Nehmer. Hier müssen Partnerschaften entstehen, die gegenseitige Verbindlichkeit und Transparenz, aber auch Lösungsorientierung und eine offene Kommunikation erfordern. <