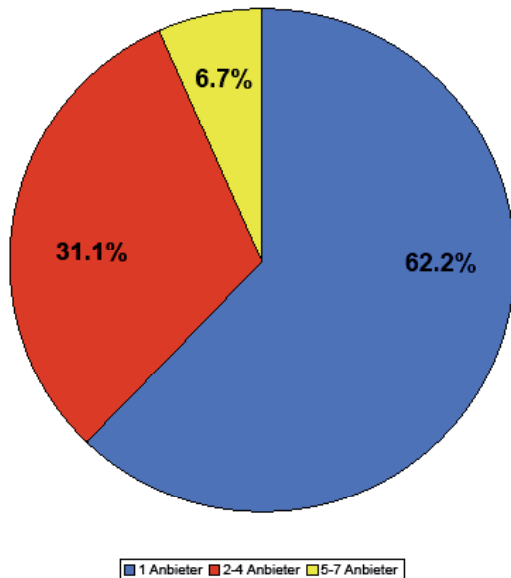


Optimierung ist dringend nötig

Durch Outsourcing sollten Kosten eingespart, neueste Technologien genutzt sowie Spezialisten-Know-how eingekauft werden. Doch werden Outsourcing-Vorteile auch ausreichend genutzt? Resultate einer Studie bringen brisante Resultate ans Licht und lassen aufhorchen.

Marco Plüss

Outsourcing gehört zu den wachsenden Sparten der IT-Industrie. Gründe für Unternehmen, ihren IT-Betrieb oder Teile davon an einen spezialisierten Dienstleister auszulagern, sind mannigfaltig. **Neben der Kostenreduktion gewinnen Unternehmen mehr und mehr an Flexibilität.** Unternehmen sollen genau so viel für IT bezahlen müssen, wie sie benötigen und auch beziehen. Mit Outsourcing der IT-Infrastruktur sollen bis zu 35 Prozent Kosteneinsparungen



KMU vertrauen meist auf einen Anbieter

möglich sein. Und Outsourcing ist inzwischen auch in der Schweiz äusserst attraktiv geworden. In den letzten Jahren haben gut 70 Prozent der Schweizer Unternehmen diesbezügliche Erfahrungen gesammelt. Früher war Outsourcing mehrheitlich ein Thema für

Grossbetriebe. Heute wird es auch vermehrt von KMUs genutzt – und dies in nahezu allen Branchen.

Doch wie zufrieden sind Schweizer KMUs mit den erzielten Resultaten? Konnten sie von allen Vorteilen profitieren und werden sie in Zukunft vermehrt auf Auslagerung gewisser Geschäftseinheiten setzen? Fragen, die in einer Studie der Beratungsunternehmen KMU SWISS EVENT und BC Basel Consulting Group AG eingehend untersucht werden. **Erste Resultate lassen aufhorchen.** Die These, dass Schweizer KMUs die Möglichkeiten des Outsourcings nicht optimal nutzen, scheinen sich zu bestätigen.

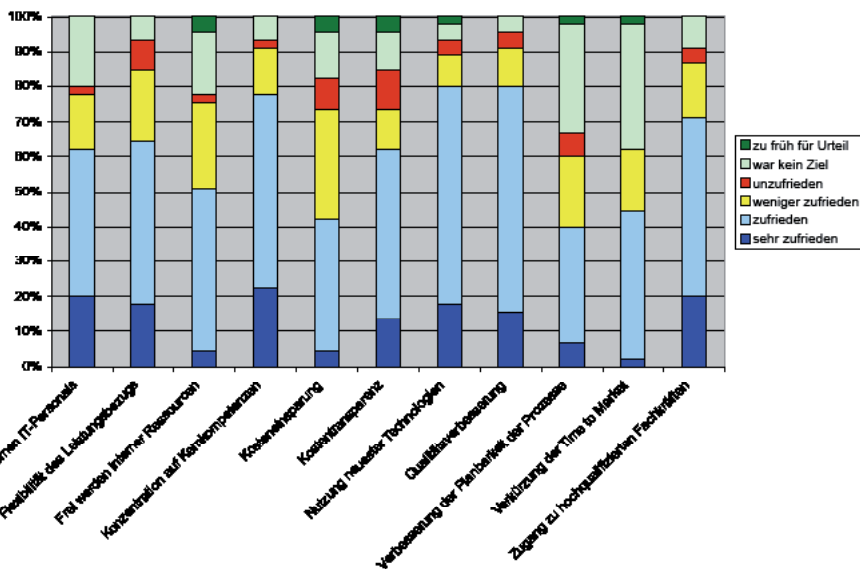
Mit dieser repräsentativen Studie will man feststellen, ob das Potenzial des Outsourcings voll ausgeschöpft wird. Viele Unternehmen schenken auf Outsourcing spezialisierten Anbietern das Vertrauen, da sie Kosten einsparen wollen, Spezialisten-Know-how brauchen oder sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren wollen. Bei den befragten Firmen wurde regionalen und strukturellen Unterschieden ausreichend Rechnung getragen, sodass ein Abbild der deutschschweizer KMU-Szene gewährleistet werden kann. Von besonderem Interesse ist die Erwartungshaltung der KMUs bezüglich Vorteilen von Outsourcing und der Realisierung dieser Vorteile.

Die grosse Mehrheit der befragten Firmen vertraut nur einem einzigen Partner. Dadurch ist der Verwaltungsaufwand kleiner, die Abhängigkeit jedoch umso grösser. Dies lässt auf Verträge mit tendenziell längeren Laufzeiten schliessen. Erste Resultate zeigen, dass **Anbietersauswahl, Qualität der erwarteten Leistungen, Know-how sowie Termintreue des Anbieters** als weitaus wichtiger bewertet wurden als der Preis. In der Vergangenheit wurde Outsourcing hauptsächlich unter dem Gesichtspunkt von Kosteneinsparungen durchgeführt – mit diesbezüglichen Erwartungen von bis zu 40 Prozent, was

Unternehmen gewinnen durch Outsourcing an Flexibilität und sparen

jedoch meistens nicht eingetroffen ist. Dies wurde offensichtlich erkannt. Es wird wieder vermehrt auf das Know-how der Anbieter gesetzt. Die Arbeitsqualität muss stimmen und die Termine eingehalten werden. Ob der Outsourcing-Anbieter etabliert, geografisch in der Nähe liegt oder gar die Grösse des Unternehmens ist zweitrangig. Die Qualität steht über allem.

Bei der Zufriedenheitsanalyse ist ein ähnlicher Trend feststellbar. Man erwartet gemäss ersten Tendenzen hauptsächlich eine Qualitätsverbesserung und die Nutzung neuester Technologien. Die Konzentration auf Kernkompetenzen ist an dritter Stelle, mit grösserem Abstand vor einer gewissen Entlastung des IT-Personals, genannt. **Das Kriterium der Kosteneinsparung liegt am unteren Ende der Zufriedenheits-**



Zufriedene Kunden lassen auf grosses Potenzial schliessen

rangliste. Trotzdem, unzufrieden mit den erbrachten externen Leistungen sind Unternehmen in den wenigsten Fällen. Erfahrungen zeigen, dass oftmals ausreichend vorbereitete Outsourcing-Verträge fehlen oder sogar Basisangaben vernachlässigt werden.

Nur wenige Firmen bereuen den Schritt des Outsourcings. Dies lässt die einstellige Prozentzahl der Firmen vermuten, die ausgelagerte Leistungen wieder zurückholen. Outsourcing wird wieder vermehrt als Instrument erkannt, um die Qualität zu verbessern. Dieses Kriterium steht über allem, bei Nutzung neuester Technologien und Konzentration auf Kernkompetenzen. Das deckt sich auch mit den Aussagen bezüglich Zufriedenheit, kann jedoch auch andere Gründe haben. So kann die Abhängigkeit zu einem Anbieter derart gross sein, dass der Schritt des Backsourcings zu kosten- und zeitintensiv wäre.

Netzwerk- und IT-Security-Dienstleistungen werden mit Abstand am häufigsten ausgelagert. Dies überrascht auch nicht weiter, da diese Bereiche spezifische Fachkenntnisse benötigen. Entsprechende Spezialisten sind häufig sehr teuer und können gerade in kleinen Firmen nicht optimal ausgelagert werden. Da Hardware-Management und Wartung heute sehr oft im Zusam-

menhang mit dem Kauf angeboten werden, wird dieses Angebot oft genutzt. Bei Applikationen wird meist auf externen Software-Support gesetzt, gefolgt von der Wartung bestehender Applikationen sowie der Einführung und Anpassung von Standard-Software-Paketen. Für das Design von Webseiten sowie das Webhosting wird auch

vermehrt auf externe Spezialisten zurückgegriffen.

Der Trend zum Auslagern ist generell eher rückläufig, wengleich andere Studien trotz Negativerfahrungen mit einem weiteren Outsourcing-Wachstum rechnen. Rund ein Viertel der befragten Unternehmen setzt auf eigene Ressourcen. Dieser Aspekt sowie die grosse Kundenzufriedenheit lassen aber auf ein nicht unerhebliches Potenzial für die Anbieter von Outsourcing-Dienstleistungen zählen. Der weltweite Umsatz bis 2007 wird auf 12,2 Milliarden Dollar prognostiziert. Wenn es Outsourcing-Anbieter verstehen, gezielt auf Wünsche von Kunden einzugehen und ihnen mit Spezialisten-Know-how sowie hochwertigen Dienstleistungen zur Seite zu stehen, könnten sie sich einen Teil dieses Kuchens abschneiden und es dürfte beiden Parteien geholfen sein.

Schweizer KMU nutzen Outsourcing-Möglichkeiten nicht optimal aus

Die Resultate zur Studie sind erhältlich unter www.kmuswiss.ch.



Kaufen Sie einen der Brother Laser-All-in-One und wir schenken Ihnen bis zu 250 Franken.

Drucken, kopieren, scannen oder faxen in bester Qualität zu sehr günstigen Druckkosten.



MFC-9420CN

Der schnelle und kostengünstige Farb-Laser-Allrounder

Empf. VP 1279.
Brother Cash-Back -250.

Ihr Preis 1029.-

• Weitere Cash-Back-Angebote finden Sie unter www.brother.ch

Die Cash-Back-Aktion dauert vom 1.10.-31.12.06. Angebot solange Vorrat.

brother At your side

Brother (Schweiz) AG

Tel. 056 494 13 13 | Fax 056 494 13 34 | esales@brother.ch