

Outsourcing in KMUs: brachliegendes Potenzial

Durch Outsourcing sollen Kosten eingespart, neueste Technologien genutzt sowie Spezialisten-Know-how eingekauft werden. Doch werden Outsourcing-Vorteile auch ausreichend ausgeschöpft? Erste Resultate einer Studie bringen brisante Einsichten. *Marco Rogg, Marco Plüss*



Marco Rogg
ist Senior Consultant bei der BC Basel Consulting Group AG in den Bereichen Service Management und Outsourcing



Marco Plüss
ist Inhaber der Marketing- & PR-Agentur Creative Marketing Service und Pressesprecher von KMU SWISS EVENT
marco.pluess@kmuwiss.ch

Outsourcing gehört zu den wachsenden Sparten der ICT-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 möglich sein. 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.

KMUs hegen grosse Erwartungen

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 ABA Management AG 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, scheint 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 Deutschschwei-

zer KMU-Szene gewährleistet werden kann. Von besonderem Interesse ist die Erwartungshaltung der KMUs bezüglich Vorteilen von Outsourcing und der Realisierung dieser Vorteile.

Der Preis ist gar nicht mal so heiss

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 Anbieterauswahl, 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 der Kosteneinsparungen durchgeführt, was 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 ist, geografisch in der Nähe liegt oder auch 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 Zufriedenheitsrangliste. 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.

Grosses Potenzial trotz rückläufigem Trend

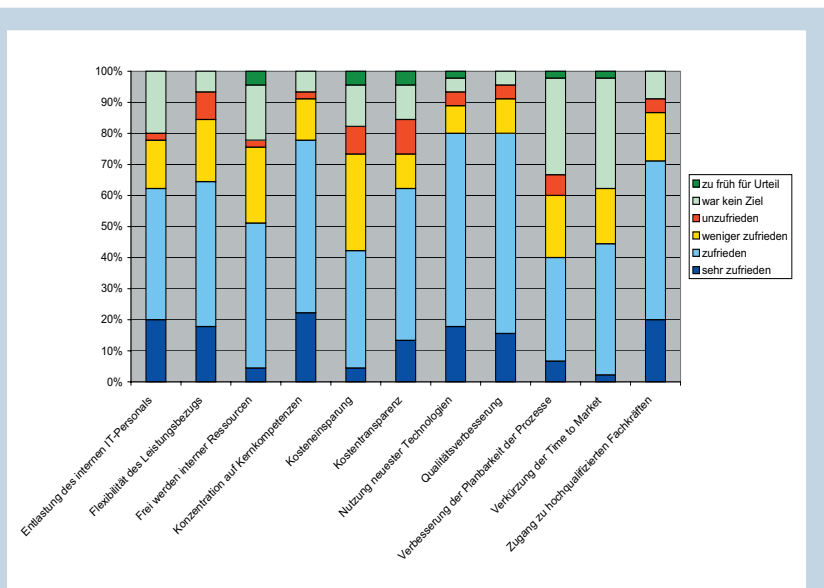
Nur wenige Firmen bereuen den Schritt des Outsourcings. Dies lässt die einstellige Prozentzahl der Firmen vermuten, die ausgelagerte Leistungen wieder zurückholen. Outsourcing wird wieder vermehrt als Instrument erkannt, um die Qualität zu verbessern. Dieses Kriterium steht über allem, bei der Nutzung neuester Technologien und der Konzentration auf Kernkompetenzen. Das deckt sich auch mit den Aussagen bezüglich Zufriedenheit, kann jedoch auch andere Gründe haben. So kann die Abhängigkeit von 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 Zusammenhang mit dem Kauf angeboten werden, wird dieses

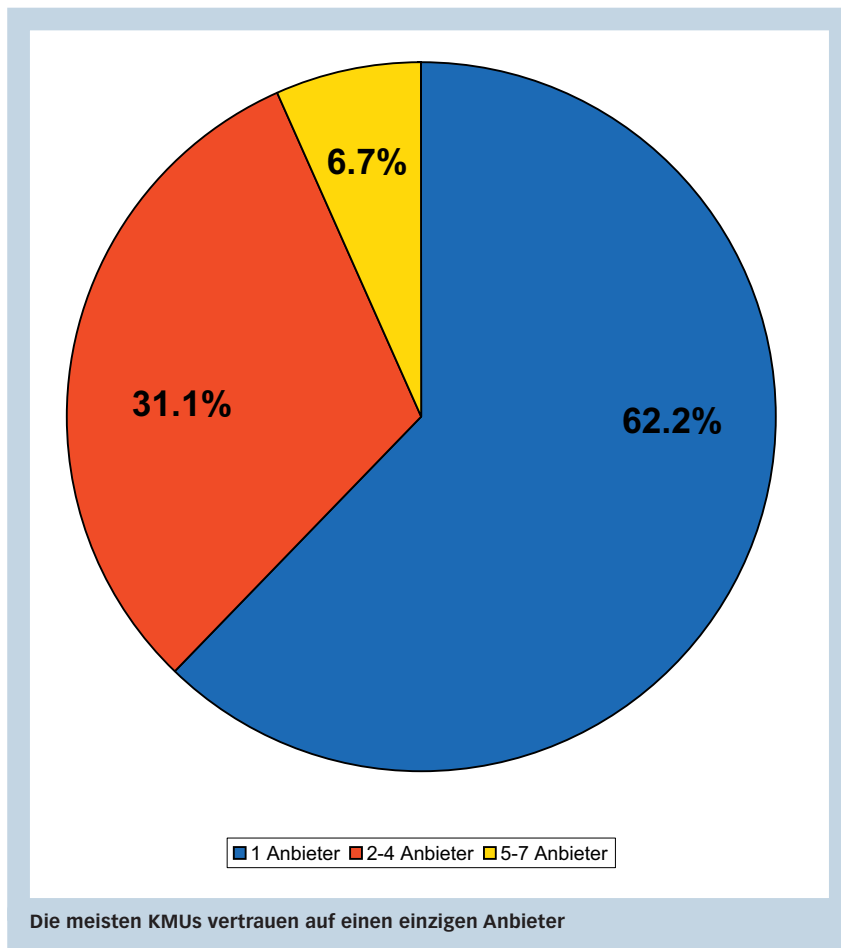
Angebot oft genutzt. Bei Applikationen wird meist auf externen Software Support gesetzt, gefolgt von der Wartung bestehender Applikationen sowie der Einführung und Anpassung von Standardsoftware-Paketen. Für das

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. 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. ■



Zufriedene Kunden lassen auf grosses Potenzial schliessen



Die meisten KMUs vertrauen auf einen einzigen Anbieter

Die Studie

Die definitiven Resultate der Untersuchung werden voraussichtlich im Juli vorliegen. Die Studie ist ab diesem Zeitpunkt auf www.kmuswiss.ch sowie www.bc-ag.com erhältlich.