

# Neue Wege im IT-Outsourcing



## Mittelständler profitieren von Second Generation Outsourcing

Die Entwicklung im IT-Outsourcing erfasst zunehmend den Mittelstand. Neue Trends kennzeichnen einen Paradigmenwechsel. Im nachfolgenden Beitrag erfahren Sie mehr über neue Wege bei der Auslagerung von IT und Geschäftsprozessen und wie es möglich wird, niedrigere Kosten und Qualitätsverbesserung seriös miteinander zu verbinden.

### Outsourcing damals...

Spannend waren die Zeiten, als das IT-Outsourcing noch in den Kinderschuhen steckte. Großkonzerne machten sich auf in Richtung Osten, wie Entdecker früherer Jahrhunderte. Doch statt Gewürze, Kaffee und seltene Stoffe zu entdecken, suchten sie eine andere rare Ressource: IT-Fachkräfte. Venture-Capital-finanzierte Start-ups folgten den etablierten Unternehmen während des Dotcom-Booms, um den kurzfristig entstandenen immensen Bedarf an Ressourcen zu stillen. Anbieter für die Auslagerung von IT-Diensten – später auch gesamter Geschäftsprozesse (Business Process Outsourcing, BPO) – schossen in Folge dessen wie Pilze aus dem Boden und überboten sich gegenseitig mit Versprechen an Kosten-

einsparpotentialen. Fünfzig, sechzig, gar siebzig Prozent weniger Kosten wurde den Entscheidern vorgerechnet. Einige dieser Versprechen zerplatzten allerdings wie Seifenblasen und die Kunden wurden vorsichtiger. Der Fachkräftemangel in den Heimatmärkten und anhaltender Kostendruck im Zuge der Globalisierung bekräftigten trotzdem die Outsourcingentwicklung fundamental. Das Volumen des IT-Outsourcings nahm in der Folge daher stetig zu.

### ... Outsourcing heute...

Inzwischen ist der Markt für IT-Outsourcing gereift, wächst aber weiterhin kräftig. Mit über 35 Prozent Zuwachs beim Export von IT-Dienstleistungen auf ein Volumen von 18 Mrd. US-Dollar im Jahresvergleich 2006-2007 bleibt Indien weiterhin der

Motor für die Dynamik im IT-Outsourcing. Die Prognose für 2008 fällt zwar geringer aus, liegt aber immer noch auf hohem Niveau in der Bandbreite zwischen 25 und 30 Prozent. Lediglich die Zeit der Megadeals sei 2008 endgültig vorbei, prognostizieren führende Marktforschungsinstitute. Anhaltend hohes Wachstum im Markt und geringere Vertragssummen deuten darauf hin, dass das IT-Outsourcing den Mittelstand erreicht hat.

### ... Outsourcingtrends

Die Industrialisierung der Informationstechnologie ist einer der meistbeschworenen Trends. Es wird in ihrer Folge zu einer langsamen Abnahme der Fertigungstiefe kommen. IT-Abteilungen mittelständischer Unternehmen werden also zukünftig weniger an Eigenleistung erbringen

als heute. IT-Verantwortliche werden verstärkt eine geschäftsprozessorientierte Sichtweise annehmen. IT-Produkte und -dienstleistungen definieren sich dann nicht mehr technisch, sondern über ihren Beitrag zur Unterstützung der Geschäftsprozesse. Diese werden zuerst intern optimiert und standardisiert, bevor sie gegebenenfalls an Dritte abgegeben werden.

IT- und Beratungsdienstleistungen werden sich zukünftig annähern. Um Kunden umfassende Dienstleistungen und ganzheitliche Betreuung zu bieten, werden IT-Unternehmen Geschäftslösungen anbieten, die IT-Dienstleistungen und Beratung verbinden. Insbesondere bei der Geschäftsprozessoptimierung werden Beratungsleistungen mit der Einführung von IT, die die Geschäftsprozesse unterstützt, Hand in Hand gehen.

Statt reiner Kostensenkung wird die Schaffung geschäftlichen Mehrwerts im Vordergrund von IT-Maßnahmen stehen. Um dies zu ermöglichen, wird es notwendig werden, Systeme zur Leistungsmessung im eigenen Unternehmen zu installieren, um den Mehrwert dieser Maßnahmen messbar zu machen.

Ist der Erfolg oder Misserfolg von Outsourcingmaßnahmen quantifizierbar, wird es möglich, den Preis an den Erfolg oder Misserfolg zu

### Trends im IT-Outsourcing

- ▶ Industrialisierung der IT
  - ▶ Fertigungstiefe nimmt ab
  - ▶ Orientierung an Geschäftsprozessen
  - ▶ Standardisierung
- ▶ IT- und Beratungsdienstleistungen verschmelzen zu Geschäftslösungen
- ▶ messbarer geschäftlicher Mehrwert wird geschaffen
- ▶ Anbieter partizipiert an Erfolg und Misserfolg
- ▶ Outsourcing auf Augenhöhe

koppeln. Der Anbieter wird damit einen Teil des unternehmerischen Risikos übernehmen.

Outsourcing wird verstärkt auf Augenhöhe stattfinden. Großkonzerne werden weiterhin an die IT-Giganten weltweit auslagern, während Mittelständler bevorzugt mit mittelgroßen IT-Firmen zusammenarbeiten werden. Im Zusammenspiel dieser Trends zeichnet sich der Paradigmenwechsel im IT-Outsourcing ab.

### Neue Anforderungen – neues Geschäftsmodell

Das Hauptproblem am Status quo im IT-Outsourcing besteht im starren und mittlerweile 30 Jahre alten Geschäftsmodell einer Vielzahl der Anbieter. Sie versuchen ein sehr breites

Portfolio durch eine große Menge an Personal abzudecken. Verkrustete Unternehmens- und Mitarbeiterstrukturen führen häufig aber zur Verfehlung der Zielvereinbarungen. Für diese Unternehmen wäre es daher nötig, ihr Portfolio auszudünnen und sich auf modulare Dienstleistungen zu fokussieren. Mit der Rekrutierung einer Vielzahl durchschnittlich qualifizierter IT-Fachkräfte wird hier aber immer noch auf Masse gesetzt.

Kleinere Firmen mit einem klaren Fokus können hingegen oft nur einen Teil zu IT-Projekten beitragen. Der Kunde muss mehrere Anbieter suchen und untereinander abstimmen. Eine besondere Herausforderung dabei ist, die Anbieter so klar durch Service-Level-Agreements anzuweisen, dass sich die Komponenten später nahtlos in die Gesamtlösung einfügen. Am Ende des Tages muss der Kunde also selbst für die Integration der einzelnen Teildienstleistung sorgen.

Neue Wege beschreitet hier der internationale Dienstleister *Anantara Solutions*. Die Neugründung des Unternehmens macht es möglich, ein neues Geschäftsmodell – *Second Generation Outsourcing* – von Beginn an in allen Unternehmensbereichen zu verankern. *Second Generation Outsourcing (SGO)* ist die Konsequenz aus den oben beschriebenen Trends, die das Anantara-

# Managed Security Forum 2008

- Compliance erfüllen
- Revision sichern
- Kostentransparenz herstellen
- IT-Infrastrukturen managen



- 2. April 2008, Frankfurt/Main
- 7. Mai 2008, Düsseldorf
- 29. Mai 2008, Hamburg
- 16. Juni 2008, München

#### Kontakt:

Stephanie Rodowski (Account Koordinatorin)  
Telefon: 02 11 / 96 86 – 37 56

[www.managed-security-forum.org](http://www.managed-security-forum.org)



**Geballte Kompetenz und Erfahrung – die Anantara-Partner v.l.n.r. stehend: Tushar Dave, Shankar Srinivasan – Leiter des Europageschäfts, Rama Rao, G.B. Prabhat – Gründer und Geschäftsführer, Sundararaj Subbarayalu, Gopinath Ramakrishnan, Ravi Chander; sitzend: Sushil Rathi, David Wood, Raghavan Rajagopalan, Shankeran MV**

Team mit langjähriger Erfahrung im IT-Outsourcing miterlebt und gestaltet hat. Das SGO-Modell bietet dem Kunden zeitnahe und kostengünstige Lösungen bei hohem Qualitätsstandard.

### Second Generation Outsourcing

Anantaras Grundlage zur Bereitstellung von IT- und Beratungsleistungen ist ein Netzwerk von über 40 Partnern mit Zugriff auf mehr als 4000 Experten in einer Vielzahl von Technologien und Spezialgebieten. Mit Partnern in Asien, Europa und Nordamerika besteht über das so genannte „Ökosystem“ flexibler Zugriff auf Spezialisten weltweit. Anantara arbeitet dabei mit den führenden Anbietern ihrer Disziplin zusammen, also mit hochspezialisierten mittelständischen Unternehmen, die in ihrem Teilgebiet herausragend sind.

Die Partner im Ökosystem sind nicht nur in Ausnahmefällen gefragt, sondern sind elementarer

Bestandteil bei der Bereitstellung der Geschäftslösungen. Die Zulieferung einer Komponente der Geschäftslösung übernimmt der jeweilig bestgeeignetste Partner und Anantara übernimmt die Integration aller Komponenten, sowie die Generalverantwortung.

In diesem Konzept der Bereitstellung von IT-Diensten manifestiert sich der Gedanke der Industrialisierung der IT. Die Fertigungstiefe bei der Bereitstellung ist gering. Ananta-

ra ist kein klassischer Outsourcing-anbieter, der alles selbst übernimmt, sondern vertraut Aufgaben wiederum Spezialisten an.

Mit seinen eigenen Kompetenzen und dem im Ökosystem vorhandenen Know-how werden Geschäftslösungen entwickelt, die vorher identifizierte Probleme im Geschäftsalltag des Kunden beheben. Anantara begleitet den Kunden so von Beginn an bis zum Ziel. Übergreifend umfassen die Geschäftslösungen den gesamten IT-Prozess, von der ersten Evaluation über die Durchführung bis hin zur Erfolgskontrolle. Sie schließen damit sowohl Beratungs- als auch IT-Dienstleistungen ein.

Für SGO-Kunden soll die Einführung der Geschäftslösung an einer deutlichen Verbesserung der Kennzahlen im operativen Geschäft abzulesen sein. Anantara steht dafür ein und bietet deshalb ein erfolgsbasiertes Preismodell. Der Wert der erbrachten Leistung berechnet sich dabei maßgeblich anhand des tatsächlich geschaffenen geschäftlichen Mehrwerts. Der Kunde profitiert also von einer flexiblen Kostenstruktur, indem Fixkosten in erfolgsabhängige variable Kosten umgewandelt werden.

Die hohe Qualität der Geschäftslösung wird durch den Einsatz von

Spezialisten in allen Bereichen und insbesondere durch Anantaras Expertise bei der Koordination im Ökosystem garantiert. Die nahtlose Integration der einzelnen Komponenten in die Geschäftslösung trägt ihren Teil dazu bei. Durch effektive Zusammenarbeit der Partner im Ökosystem und effiziente Leistung jedes einzelnen Partners werden so bei hohem Qualitätsstandard Kostenvorteile frei, die der Dienstleister an seine Kunden weitergibt.

**Mario Eckhardt**

**Kontakt**  
Anantara Solutions  
www.anantara.de  
Tel. 0761 51 91 989  
anfrage@anantara.de  
Shankar Srinivasan  
Partner – Europageschäft  
Tel. +44 7879 898 341  
shankar\_s@anantara.de  
Iris Becker  
Tel. 0761 45 39 8 39  
Iris\_Becker@anantara.de

Anantara Solutions ist ein innovativer Beratungs- und IT-Dienstleister mit Hauptsitz in Chennai, Indien, und Außenstellen in Europa, Nordamerika und Asien. Im Mai 2007 durch G. B. Prabhat und seinem aus acht Partnern bestehenden Führungsteam gegründet, leistet Anantara Pionierarbeit für Second Generation Outsourcing.