Neuzugänge im QSC-Vorstand · Big Data in der Industrie · Checkliste E-Procurement

4 | 2015

BUSINESS · PEOPLE · COMPANIES

IT DIRECTOR

G 31227 I WWW.IT-DIRECTOR.DE

Nº 04

IM INTERVIEW

Dietmar Ulrich,

Geschäftsführer bei Orchestra Service

Seite 18

IT-INFRASTRUKTUREN

SPEICHERPLATZ ALLEIN REICHT NICHT

Big Data erfordert Big Storage: Neue Anbieter konkurrieren mit den etablierten Storage-Platzhirschen um die Marktanteile.

Seite 10

AUSZUG AUS...

IT DIRECTOR BUSINESS · PEOPLE · COMPANIES

AUSGABE 4|2015

MEDIENHAUS VERLAG
Postfach 30011 · 51411 Bergisch Gladbach
»Entgelt bezahlt«

OFFSHORING

Wann lohnt sich die Unterstützung aus dem Ausland? Seite 28

SOFTWARE-ENTWICKLUNG

Mit der Scrum-Methode auf Erfolgskurs Seite 42

Unterstützung aus dem Ausland

Je größer der Fachkräftemangel in der IT-Branche wird, desto häufiger investieren Unternehmen in Off- bzw. Nearshore-Projekte. Software aus Osteuropa oder Fernost ist dauerhaft gefragt.

von Kathrin Zieblo,
Redakteurin IT-DIRECTOR

> Der akute Fachkräftemangel in Deutschland sowie die Notwendigkeit, IT-Kosten zu reduzieren, steigert die Nachfrage nach externen Dienstleistern bzw. die Verlagerung spezieller Projekte und Abteilungen ins Ausland. Eine aktuelle Techconsult-Studie kommt zu dem Ergebnis, dass bereits jedes dritte deutsche Unternehmen mit Outsourcing-Partnern zusammenarbeitet, von denen viele im nichteuropäischen Ausland ansässig sind. „Häufig werden Outsourcing-Leistungen, insbesondere sogenannte Business-Prozess-Outsourcing-Leistungen (BPO – z. B. Payroll), aber auch IT-Programmier- und Servicedienstleitungen aus Near- und Offshore-Ländern bezogen“, weiß Ioannis Tsavlakidis, Partner und Head of IT Consulting bei der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft KPMG, zu berichten.

Nach wie vor sehr beliebt ist Indien aufgrund gut ausgebildeter Fachkräfte, vorhandener Englischkenntnisse und – in Bezug auf Software-Entwicklung – gemeinsamer Standards wie ITIL oder CMM. Und auch große Teile des asiatischen Raums sind für viele Unternehmen eine häufige Anlaufstelle. „Grundsätzlich eignen sich Länder wie Indien, China und Vietnam sehr für die Tätigkeit, bei denen eine hohe Skalierbarkeit eine Rolle spielt. Länder wie Malaysia haben sich stark auf Service Desk Management eingestellt“, erklärt Wendelin Frei, SVP Head of Telecommunications, Utilities, Services and Logistics bei NTT Data. Worum es bei der Länderauswahl konkret geht, macht Sapthagiri Chapalapalli, Director Central Europe Tata Consultancy Services, deutlich: „Die Auswahl eines bestimmten Landes als Teil des Auslieferungsmodells hängt von Kriterien wie z. B. verfügbare Mitarbeiter, Größe des Landes, unterstützte Sprachen, Nähe zu den Geschäftsbereichen und Kosten ab. Indien wird oft aufgrund der Verfügbarkeit qualitativ hochwertig ausgebildeter Fachkräfte bevorzugt. China und andere asiatische Standorte werden favorisiert, wenn es um bestimmte Sprachen und die Notwendigkeit der Nähe zu regionalen Geschäftsbereichen geht.“

Risiken im Offshoring

- Unterschiede in Kultur und Mentalität
- erschwerte oder fehlerhafte Kommunikation
- politische (In-)Stabilität
- Unterschiede in Bezug auf den rechtlichen Rahmen
- Zeitunterschied
- Unsicherheiten in IT-Infrastruktur und IT-Sicherheit
- versteckte Kosten

Einsparpotentiale zwischen 15 und 50 Prozent werden von Unternehmen mit einer Teilauslagerung angestrebt. Allerdings werden diese Angaben vielfach undifferenziert betrachtet, was in der Vergangenheit mehrfach ein Grund für das Scheitern des ein oder anderen Vorhabens gewesen ist.

Unbestreitbar betragen die reinen Mitarbeiterkostensätze in Offshore-Ländern meist nur einen Bruchteil im Vergleich zu europäischen Standards. Jedoch werden allzu oft zusätzliche Kosten schlichtweg vergessen. Hierzu gehören beispielsweise Mehrkosten für die Koordination und die Steuerung der ausgelagerten Aufgaben, erhöhte Kommunikationskosten bei der Arbeit mit über Kontinente verteilten Teams, Initalisierungskosten wie z.B. die Harmonisierung der Prozesse zwischen dem eigenen Unternehmen und dem Partner oder Kosten für die Anpassung der Schnittstellen zwischen mehreren Gesellschaften und Standorten. Das bestätigt auch Ioannis Tsavlakidis: „Die angesprochenen Kostenvorteile sind ein andauernder Faktor des Offshorings. Dabei steigt jedoch der Management- und Steuerungsaufwand und bildet daher einen gegenläufigen Wertbeitrag."

Nearshore-Angebote bevorzugt

In den letzten Jahren hat sich parallel zum Offshoring das Nearshoring etabliert. Europäische Standorte – Polen, Tschechien, Ungarn, Rumänien, aber inzwischen auch Spanien und Portugal – treten vermehrt in Erscheinung. „Positive Aspekte des Nearshoring bei IT-Projekten sind z. B. geringe bis leichte Reise- und Visabestimmungen für Bürger osteuropäischer Staaten", weiß Ioannis Tsavlakidis. „Viel wesentlicher sind →

aber die kulturelle Nähe und die oft vorhandene Sprachkompetenz, wenn die Mitarbeiter des Partners über grundlegende Deutschkenntnisse verfügen. Dies sind wertvolle und nicht zu unterschätzende Vorzüge, die im Offshore-Bereich weniger zu finden sind und dort Projektergebnisse unnötig verzögern können", erörtert Marc Laszlo, Associate Partner, Fachbereich Strategisches IT-Management bei QPerior.

„In einigen Fällen beruht die Entscheidung jedoch auch auf der Notwendigkeit, vorhandene Datenschutzrichtlinien zu erfüllen", gibt Sapthagiri Chapalapalli zu bedenken. Denn wer personenbezogene Daten außerhalb der EU verarbeiten lässt, läuft Gefahr, dass der Dienstleister trotz Zertifizierung nicht dem vorgeschriebenen Niveau des Bundesdatenschutzgesetzes genügt. Für dadurch entstehende Verstöße haftet in diesen Fällen nicht der Outsourcing-Partner, sondern der Auftraggeber. Durch die Mitgliedschaft in der EU gelten einheitliche Datenschutzgesetze, Unternehmen haben dadurch eine höhere Rechtssicherheit.

Damit ausgelagerte IT-Projekte erfolgreich sind, müssen Unternehmen sich vor der Entscheidung mit einigen Fragen auseinandersetzen. Dazu gehört, mithilfe einer ganzheitliche Analyse herauszufinden, ob sich das Near- oder Offshoring überhaupt lohnt. In manchen Fällen können beispielsweise die Prozesskosten so hoch sein, dass die Einstellung eigenen Personals eher lohnenswert ist. Vor allem dann, wenn der Bedarf fragmentiert ist, d.h., wenn ein IT-Projekt nicht durchgängig umgesetzt werden kann oder soll. Dies kommt etwa bei Fehlerbehebungen oder Supportanfragen vor. In diesen Fällen lassen sich die Kosten nicht ausreichen kalkulieren.

Neben der Fragen „Wie?" – eigenständig oder mit einem Partner –, „Wo?" – near- oder offshore – sollten Unternehmen auch über das „Was?" nachdenken. Denn nicht alle Anwendungen, Funktionen oder Dienstleistungen sind gleichermaßen für das Outsourcing geeignet. Deshalb sollte die Auswahl von folgenden Faktoren bestimmt sein: Umfang und Komplexität der Lösung, geschäftskritische Abhängigkeiten, Stabilität und Qualität der zugrundeliegenden internen Prozesse, vorhandene Fähigkeiten und Ressourcen sowie eigene Entwicklungs- und Wartungskosten der entsprechenden Systeme.

„Das klassische Offshoring basiert im Gegensatz zum modernen Nearshoring überwiegend auf finanziellen Beweggründen. Richtig praktiziertes Nearshoring fördert den Wissensaustausch und Aufbau von Know-how in Deutschland, verbindet Menschen wie Kulturen und ermöglicht es Unternehmen sich rasch weiterzuentwickeln. Unternehmen, sind so in der Lage, schneller auf Marktbedürfnisse zu reagieren und ihre internationale Wettbewerbsfähigkeit zu stärken", verdeutlicht Andreas Ganswindt, Geschäftsführer Scalors, die Vorteile.

Worauf Unternehmen bei der Auswahl eines ausländischen Dienstleisters achten müssen:

„Bevor man einen ausländischen Dienstleister auswählt, sollte man sich die Frage stellen, wie gut man intern für diese Form der Zusammenarbeit vorbereitet ist – den eigenen ‚Reifegrad' für Software-Outsourcing bestimmen. Darüber hinaus sind folgende Kriterien wichtig:

- Der wesentlichste Faktor ist das Projektmanagement: Ein deutscher Projektmanager mit langjähriger Erfahrung in deutschen Projekten, agiler Entwicklung und gleichzeitiger intensiver Erfahrung im Outsourcing wird substantiell andere Ergebnisse erzielen.
- Wenn möglich sollte man das Remote-Team selbst auswählen und darauf achten, dass sowohl die fachlichen Anforderungen abgedeckt sind als auch Englischkenntnisse sowie die Kommunikations- und Sozialkompetenz überdurchschnittlich sind.
- Wirklich gute Entwickler haben ihren Preis und sind schwerer zu halten. Aber sie haben auch eine deutlich höhere Performance. Bei der Auswahl des Dienstleisters sollte der Preis daher nicht das alles entscheidende Kriterium sein."

Bulgarien – das europäische Silicon Valley?

Welches Potential sich in der Zusammenarbeit mit EU-Ländern verbirgt, lässt sich besonders gut am Beispiel Bulgariens zeigen. In den nächsten zehn Jahren kann sich das Land am Schwarzen Meer zu einem Knotenpunkt für IT-Outsourcing in Europa entwickeln, so die Prognose des Marktforschungsunternehmens IDC. Der Balkanstaat hat sich in der Vergangenheit erfolgreich zu einem Zielland für Softwareprojekte entwickelt, Investitionen internationaler IT-Unternehmen in Zentren für Forschung und Entwicklung sind ein neuer Trend. Neben der geografi-

Hoher zeitlicher Aufwand

Kurzinterview mit Thomas Müller, Geschäftsführer Solcom, über die Vor- und Nachteile des Offshorings

IT-DIRECTOR: *Herr Müller, welche Vorteile bietet das Offshoring von Programmierarbeiten?*

T. Müller: Die Vorteile liegen im finanziellen Bereich. Die Lohnstückkosten sind in der Regel niedriger. Gleichzeitig liegen die grundsätzlichen Kompetenzen und Fähigkeiten mittlerweile auf ähnlichem Niveau. Da Fachkräfte für bestimmte Aufgaben hierzulande nur noch schwer zu finden sind, kann Offshoring auch eine gewisse Planungssicherheit bedeuten.

IT-DIRECTOR: *Welches sind die Nachteile und Gefahren?*

T. Müller: Die räumlichen, zeitlichen und sprachlichen Hürden können ein Projekt deutlich verlängern. So können aus kleinen Missverständnissen in kürzester Zeit größere Schwierigkeiten resultieren. Die dadurch entstehenden verlängerten Entwicklungszeiten können Kosten erhöhen oder sogar das ganze Projekt gefährden. Hinzu kommt der zeitliche und finanzielle Aufwand bei der Suche nach einem passenden Dienstleister.

IT-DIRECTOR: *Welche Dienstleistungen werden outgesourct?*

T. Müller: Größtenteils werden wenig komplexe und hochstandardisierte, aber zeitaufwendige Programmierarbeiten ins Ausland gegeben, z. B. bei der Anwendungsentwicklung oder, bei langfristiger Kooperation, das Netzwerk- und Datenmanagement. <

ZI

schen Nähe zu wichtigen westeuropäischen Absatzmärkten sind die relativ niedrigen Lohnkosten, die beispielsweise um ein Viertel unter denen in Polen oder Ungarn liegen, vorteilhaft. Das Potential des neuen Outsourcing-Stars hat auch die Europäische Kommission erkannt. In Sofia soll mit EU-Fördermittel eine Art bulgarisches Silicon Valley entstehen. Der Bau des Wissenschafts- und Technologieparks mit Schwerpunkt auf Informations- und Kommunikationstechnologie soll sowohl Raum für Start-up-Firmen wie auch für inländische und international agierende Unternehmen im IT-Sektor bieten. Finanziert wird das „Sofia Tech Projekt“ u. a. mit 42,5 Mio. Euro aus dem EU-Programm „Wettbewerbsfähigkeit“.

Standort Deutschland

Kritiker des Near- und Offshore-Trends geben zu bedenken, dass eine hohe Arbeitslosenquote unter jungen Menschen in einigen europäischen Ländern dazu führen könnte, dass die EU politisch gegensteuert und die Outsourcing-Mentalität reglementieren wird, vor allem um das Aussterben der IT-Service-Industrie in Deutschland zu verhindern.

„Unternehmen können mit Near- und Offshoring den Risiken des demografischen Wandels entgegenwirken. Die Flexibilität der IT wird maßgeblich erhöht. Negative Folgen für die deutsche Wirtschaft können unter Umständen die zusätzliche Abhängigkeit von der Leistungsfähigkeit anderer Länder sein. Sollte Offshoring nur zur Kostenersparnis genutzt werden, hätte dies auch Auswirkungen auf Arbeitsplätze in Deutschland“, argumentiert Wendelin Frei.

Deshalb muss sich die Ausbildung von Fachkräften in Deutschland in den nächsten Jahren stärker danach richten, welche Leistungen in Zukunft „on-site“, also direkt beim Kunden nachgefragt werden und wo der Bedarf mehr auf Commodity und verstärkt „off-site“ liegen wird.

„Für die deutsche Wirtschaft gehen wichtige Teile ihrer Wirtschaftsleistung durch die Verlagerung von Aufgaben verloren“, resümiert Marc Laszlo. <