

Outsourcing in 2009 ist getrieben von der Erwartung kurzfristiger Kostensenkungen

Ergebnisse der Outsourcing Studie 2009 von PA Consulting Group

Bei vielen Unternehmen geht die Rechnung für Einsparungen bisher nicht auf:

- Mehr als 30 Prozent der Befragten aus den USA, Europa und UK haben keinen Überblick über ihre Kosten für das Management ihrer IT-Sourcing Verträge und für die tatsächlichen Governance-Kosten. 75 Prozent bestätigten den Trend zu Multi-Sourcing Strategien in den nächsten drei bis fünf Jahren, während aber noch mehr als ein Viertel die Integration und Steuerung der verschiedenen Provider als eines der größten Risiken sieht.
- Change Management Programme, fallen den Einsparungen zum Opfer, was die Effektivität des Vertrages, bzw. der Providerbeziehung mit dem Kunden, deutlich mindert.
- 35 Prozent der Kunden nutzen Nichterfüllungs- oder Ausstiegsklauseln als Hebel für Neuverhandlungen, 75 Prozent davon planen für die Restrukturierung deutliche Kosteneinsparungen und neuen Wettbewerb der Provider ein. Das kann zu Lasten der Beziehung zum einzelnen Provider gehen, was den Kunden mit unerwarteten Leistungsminderungen konfrontieren kann.
- Innovation ist generell dem Druck für schnelle Kosteneinsparungen gewichen. Mehr als 25 Prozent der Befragten bekommen keinerlei Innovationen, und bei denen, die welche bekommen, erhalten nur knapp 5 Prozent Innovationen, die tatsächlich neue Quellen zur Umsatzsteigerung erschließen.

Die Studie, die PA im ersten Halbjahr 2009 abgeschlossen und ausgewertet hat, wurde mit mehr als 100 großen Unternehmen in Europa und USA durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass der Fokus auf Kostensenkungen zu kurzfristigen Gewinnen geführt hat, zugleich aber auch viele Schwächen im Umfeld der Zusammenarbeit mit den Providern, deren mangelnde Integration untereinander und vor allem deren teils komplett fehlende Innovationsfähigkeit aufdeckt. Alle drei Punkte für sich können Kostensenkungen bringen, bisher sind sie aber die eigentlichen Gründe für unerwartete Kosten. Für diese Kosten wird in der Regel das Unternehmen zahlen, nämlich um missglückte Outsourcing-Verträge zu retten.

Armin Strauß, Mitglied der Geschäftsleitung bei PA Consulting Group in Deutschland, betont: "Verträge, die schlecht aufgesetzt, implementiert und gesteuert sind, beinhalten massive Risiken für das Geschäft und die Kostenseite. Das ist insbesondere der Fall, wenn die Kundenseite mit mehreren

Providern gleichzeitig arbeitet. Hier ist es ein absolutes Muss, für die Integration der verschiedenen Parteien genau zu definieren, wie die effektive Zusammenarbeit aussehen muss, und diese entsprechend zu steuern. Nur so können Lücken oder sogar Redundanzen vermieden werden."

Strauß fügt weiterhin an: "Solange IT-Outsourcing Verträge nicht klar und umfassend beschrieben sind, kommen immer wieder ungeplante Kosten auf den Tisch. Wir sehen Multi-Sourcing Strategien und Ansätze als klaren Trend, was die Integration einzelner Providerleistungen für die zu erbringenden Services absolut entscheidend macht. Trotzdem haben viele global führende Organisationen hier schon Lehrgeld gezahlt, indem sie nachträgliche große Investitionen in Teams setzen mussten, statt schon im frühen Stadium diesen Punkt mit einzuschließen."

Die Studie zeigt zudem, dass 75 Prozent der Befragten sagten, dass ihr Provider Innovation gezeigt hat. Davon jedoch nur ein Drittel im Umfeld Technologie, was eigentlich bei einem IT-Outsourcing Vertrag zu erwarten wäre. Noch weniger als 10 Prozent bekommen Innovationen, die sich tatsächlich auf das Kerngeschäft der Kundenseite beziehen.

"Organisationen vermissen ganz einfach den tatsächlichen Mehrwert, besonders Innovationen, die aus einer starken Geschäftsbeziehung heraus entstehen sollten. Organisationen müssen ihren Providern klare Richtlinien und messbare Ziele für die Erreichung für Kosteneinsparungen vorgeben und es dann ihnen überlassen, wie sie diese erreichen. Die Kundenseite muss die ganze Beziehung managen und steuern", fasst Strauß zusammen.



PA Consulting Group **steigert** das Leistungsvermögen von Unternehmen.

Interdisziplinäre und erfahrene Teams kooperieren bei komplexen Herausforderungen mit Führungskräften und Mitarbeitern der Kunden, um Organisationen im privaten und öffentlichen Sektor "fit" zu machen:

Innovative Lösungen: Unkonventionelles Denken und zukunftsweisende Ideen

Kundenfokussierte Beratung: Zuhören als Basis für wirksames und schnelles Handeln

Begleitung bis zum Ergebnis: Konsequentes Arbeiten, auch wenn andere Initiativen scheiterten.

PA ist als unabhängige Firma im Mitarbeiterbesitz mit über 2.700 Mitarbeitern weltweit in Europa, Nord- und Lateinamerika, dem Mittleren Osten und Asia/Pacific tätig. Für die Umsetzung komplexer und hoch innovativer Kundenprojekte hat PA zahlreiche Auszeichnungen erhalten. PA gestaltet ein erfolgreiches Venture Programm und verfügt über Technologie- und Entwicklungskapazitäten wie nur wenige Beratungsfirmen. Die Berater bieten fundiertes Expertenwissen für Schlüsselindustrien oder öffentlichen Sektor und ein breites Kompetenzspektrum von Strategie über IT und HR bis zu Technologieanwendung.

- Produzierende Industrie • Energie • Finanzdienstleistungen • Transport
- Pharma und Gesundheit • Handel • Telekommunikation • Internationale Entwicklung
- Regierung und öffentlicher Dienst • Verteidigungssektor

- Strategisches Management • Innovation und Technologie • Informationstechnologie
- Prozessoptimierung • Personalführung • Komplexe Programme

Delivering business transformation

Corporate headquarters

123 Buckingham Palace Road
London SW1W 9SR
United Kingdom
Tel: +44 20 7730 9000
Fax: +44 20 7333 5050
E-mail: info@paconsulting.com

Deutschland

Eschersheimer Landstraße 223
60320 Frankfurt am Main
Kontakt: Karsten Groß
Tel: +49 69 71 70 20
Fax: +49 69 71 70 22 63
E-mail: marketing.de@paconsulting.com

Theresienstraße 6-8
80333 München
Tel: +49 89 288 90 540
Fax: +49 89 288 90 507

www.paconsulting.com

Mehr Informationen über
PA in Deutschland unter
www.paconsulting.com/deutsch

This document has been prepared by PA. The contents of this document do not constitute any form of commitment or recommendation on the part of PA and speak as at the date of their preparation

© PA Knowledge Limited 2009.
All rights reserved.

No part of this documentation may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying or otherwise without the written permission of PA Consulting Group