

# Wer auslagert, gewinnt

Die Auslagerung von IT-Prozessen an externe Dienstleister eignet sich nicht nur zur Kostensenkung. Vielmehr lassen sich die Qualität der eigenen Dienstleistungen und die Wettbewerbsfähigkeit insgesamt steigern.

> Wie aus einer Studie hervorgeht, die das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag von Steria Mummert Consulting im Herbst 2009 durchgeführt hat, sehen Finanzdienstleister positive Kosteneffekte als wichtigsten Vorteil beim Outsourcing der IT. Doch insbesondere Banken versprechen sich von einer Auslagerung auch bessere Services und achten deshalb bei der Auswahl ihrer Partner neben Datensicherheit vor allem auf Fachkompetenz und Branchen-Know-how. Andere Untersuchungen, wie beispielsweise von der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft KPMG, zeigen, dass auch die Bereitschaft steigt, Teile der administrativen Aufgaben an Spezialisten auszulagern. Das spart nicht nur Kosten in der IT, Finanzdienstleister können sich auch besser auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Dennoch liegt die Finanzbranche in Sachen Outsourcing noch weit hinter anderen Branchen zurück.

Unbestreitbar ist jedoch, dass vor allem Finanzdienstleister künftig verstärkt auf mehr Unternehmensflexibilität setzen sollten. Sie müssen Geschäftsprozesse, manchmal sogar ganze Geschäftsmodelle, in kürzester Zeit neuen gesetzlichen Vorgaben oder neuen Marktanforderungen anpassen. Da bei Banken, Versicherungen oder Kapitalanlagegesellschaften nahezu alle Prozesse in der IT abgebildet sind, kann eine solche Flexibilität nur durch eine leistungsfähigere, hochgradig skalierbare, sichere und vor allem kosteneffiziente IT-Infrastruktur realisiert werden. Darüber hinaus treiben die vielfältigen innovativen Entwicklungen im Internet die Anforderungen an die IT zusätzlich voran. Fachleuten zufolge, wie beispielsweise vom Fraunhofer IAO, wird diese Entwicklung auch die Veränderungen im Finanzgeschäft weiter beschleunigen. Das Internet müssen Finanzdienstleister deshalb als einen wesentlichen Innovationstreiber betrachten. Insbesondere das mobile Internet und Web-2.0-Anwendungen erfahren enorme Steigerungsraten und bieten neue Chancen.

Offene Kommunikation  
zwischen Bank und  
Insourcer ist Grundlage  
des Erfolgs von  
Outsourcing-Projekten.

## Einzelne Services auslagern

IT-Outsourcing ist ein probates Mittel, um die beschriebenen Ziele zu erreichen und auch die neuen Chancen des Internets flexibel zu nutzen. Dabei müssen Banken nicht zwingend nach dem oftmals propagierten Motto handeln „Do what you can do best – outsource the rest.“ Vielmehr können sie

die Vorteile ihrer serviceorientierten Architekturen nutzen und sukzessive in kleinen Schritten beispielsweise einzelne Anwendungen (Services) an hoch spezialisierte Dienstleister auslagern (siehe Interview). Freie Ressourcen, die sich aus diesem sogenannten serviceorientierten Outsourcing ergeben, lassen sich dann für strategische Projekte einsetzen. Zudem profitieren Outsourcer von einer verbesserten Kostentransparenz und höherer Liquidität durch den Wandel von Fixkosten in variable Kosten. Auf der technischer Seite verspricht IT-Outsourcing neben höherer Servicequalität zu geringeren Kosten vor allem eine bedarfsgerechte Verfügbarkeit und hohe Flexibilität bei der Nutzung von IT-Ressourcen.

## Erfolgsfaktoren im IT-Outsourcing

Doch wovon hängt der Erfolg von Outsourcing-Projekten ab? Die Frankfurter Goethe-Universität hat im Auftrag der Unternehmensberatung Microfin nach Antworten gesucht und dazu





Banken können die Vorteile ihrer serviceorientierten Architekturen nutzen und einzelne Anwendungen an hochspezialisierte Dienstleister auslagern.

18 Finanzunternehmen und deren Outsourcing-Dienstleister befragt. Eines der zentralen Ergebnisse: Der Erfolg von Outsourcing-Projekten hängt in erster Linie von der Qualität der Beziehung zwischen Outsourcern und ihren Dienstleistern ab.

Die Untersuchung zeigt: Bei der Auslagerung von Anwendungen und Prozessen spielen gegenseitiges Vertrauen und Verständnis eine mindestens ebenso wichtige Rolle wie die Qualität von Verträgen. Basis einer guten Zusammenarbeit sind meist menschliche Faktoren. Für die Praxis bedeutet das: Ein gut ausgearbeiteter Outsourcing-Vertrag mit klar definierten Service Level Agreements (SLA), in denen alle Ziele und messbare Parameter des Outsourcing-Projekts definiert sind, ist unabdingbar. Fest steht aber auch: Selbst ein noch so perfektes Vertragspapier kann nicht alle Eventualitäten der Zukunft beschreiben. Eine offene Kommunikation zwischen Finanzdienstleister und Insourcer – so der Gattungsname für alle Dienstleister, die Outsourcing-Dienstleistungen erbringen – ist eine der Erfolgsgrundlagen. Mögliche Schwachstellen lassen sich so frühzeitig erkennen.

Weitere Voraussetzungen, die nach Meinung von Fachleuten ein professioneller Dienstleister vorweisen sollte: ein modernes Rechenzentrum mit „State of the Art“-IT, professionelles Schnittstellenmanagement, spezialisierte Software, erprobtes Risikomanagement, langjähriges Prozess-Know-how, Erfahrung im Umgang mit komplexen Migrationsprozessen und vor allem spezialisierte Mitarbeiter. ■

## nachgefragt

**IT FINANCE:** Sie positionieren sich in der Finanzbranche als Spezialist für serviceorientiertes Outsourcing (SOO). Was qualifiziert Sie dafür?

**Gold:** Wir betreiben seit über zehn Jahren geschäftskritische Applikationen und IT-Systeme für Finanzdienstleister. Dazu zählen Archivierungssysteme, Handelsapplikationen oder Kundenverwaltungs- und Managementsysteme. Stand heute laufen über 2.000 Services in unseren Rechenzentren. In dieser Zeit haben wir eine umfangreiche Expertise aufgebaut. Außerdem haben wir Know-how generiert, wie wir bestehende Systeme unterbrechungsfrei migrieren und die Anforderungen unserer Kunden in einem verbindlichen SLA definieren.

**IT FINANCE:** Für welche Bereiche ist SOO eine interessante Alternative?

**Gold:** Generell immer dann, wenn es um wichtige, zentrale Anwendungen geht, die sicher, hochverfügbar und BaFin-konform betrieben werden sollen, müssen sich Finanzdienstleister die Frage stellen: Betreibe ich dies selbst und binde Kapital und Kapazitäten – oder lohnt sich Outsourcing? Angesichts der zunehmenden Wettbewerbsdynamik in der Finanzbranche spricht vieles dafür, bestehende Anwendungen extern betreiben zu lassen.

**IT FINANCE:** Was unterscheidet Sie von anderen Rechenzentren?

**Gold:** Wir betreiben unser Rechenzentrum als dualen Produktionsbetrieb an zwei Standorten und verfügen über eine Backbone-Performance von zwei mal zehn Gigabit. Wir stehen unseren großen Mitbewerbern also weder in Sachen Disaster-Ausfallsicherheit noch bei der Leistung nach. Außerdem erfüllen unsere Rechenzentren die strengen Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Unsere Kunden betonen immer wieder, dass wir außergewöhnlich flexibel und schnell auf individuelle Anforderungen reagieren. Sie schätzen unsere flachen Hierarchien und die kurzen Entscheidungswege.

Andreas Gold, Leiter  
Rechenzentrum Business  
Solution & Services  
[andreas.gold@elaxy.de](mailto:andreas.gold@elaxy.de)

