

Presseinformation

Shared Service Center attackieren das Outsourcing-Geschäft

INFORA-Studie: Dieses Modell hat für die Mehrheit der IT-Verantwortlichen positive Perspektiven

Anwender nennen die im Vergleich zum Outsourcing geringeren Abhängigkeiten als Vorteil der Shared Service Center

(Köln, 22.10.2008) Das klassische Outsourcing erfährt besonders auf dem Gebiet der IT-Dienstleistungen zunehmend Konkurrenz durch Shared Service Center. Diese genießen nach einer Erhebung des Beratungshauses INFORA unter IT-Verantwortlichen aus 188 großen Unternehmen und öffentlichen Institutionen eine deutlich wachsende Akzeptanz. Neben wirtschaftlichen Effekten sehen die Befragten vor allem in der geringeren Abhängigkeit von Dritten und der langfristigen Sicherung der strategischen Kompetenz beim Auftraggeber erhebliche Vorteile.

Die Idee der Shared Service Centers (SSCs) verfolgt das Ziel, zentral standardisierbare Dienstleistungen für typische Funktionen des Unternehmens oder der Behörde kostengünstiger und in höherer Qualität bereitzustellen. Dies soll durch Standardisierung der Prozesse, Nutzung von Skaleneffekten und durch fachliche Spezialisierung erreicht werden. Damit werden ähnliche Motive wie beim Outsourcing verfolgt, im Unterschied zu diesem werden Shared Service Center jedoch von den Unternehmen bzw. öffentlichen Institutionen selbst betrieben.



Nach der INFORA-Studie hat dieses Modell eindeutig Zukunft. 59 Prozent der Befragten bewerten die Perspektiven von SSCs als „positiv“ oder sogar als „sehr positiv“ (22 Prozent). Große Skepsis äußern hingegen nur 18 Prozent. Ein weiteres Viertel sieht sowohl positive als auch negative Argumente dafür, ob sich in diesen teilautonom angelegten Serviceorganisationen ein dauerhaft erfolgreicher Ansatz verbirgt.

Für einen Großteil der befragten IT-Leiter stellen Shared Service Center damit eine interessante Alternative zur klassischen Auslagerung von IT-Funktionen auf einen externen Dienstleister dar. Für zwei von fünf weisen die SSCs auf jeden Fall Vorteile gegenüber dem Outsourcing auf. Zusätzlich 26 Prozent sind ähnlicher Auffassung, wenngleich mit gewissen Einschränkungen.

Dieses deutliche Meinungsbild bestätigt sich in der INFORA-Studie auch bei der Frage nach dem hauptsächlichen Nutzen des Shared Service Center. 59 Prozent sind der Ansicht, dass sich damit zu hohe Abhängigkeiten von Dritten vermeiden lassen. Noch stärker fallen jedoch mögliche wirtschaftliche Vorteile ins Gewicht. Fast zwei Drittel glauben, dass sich auf diesem Weg die Kosten reduzieren lassen. Auf einem ähnlichen Niveau bewegt sich der Anteil derer, die eine spürbare Steigerung der Leistungsqualität erwarten. An positive Effekte hinsichtlich der Standardisierung der Serviceprozesse sowie der Entlastung dezentraler Ressourcen und einer Konzentration auf Kernkompetenzen glaubt zwar auch über die Hälfte der IT-Verantwortlichen. Hier ist ihr Urteil jedoch etwas zurückhaltender als bei den anderen Nutzenaspekten.

„Zweifellos profitiert die hohe Akzeptanz des Modells Shared Service Center davon, dass einerseits eine zentrale fachliche Konzentration als vorteilhaft empfunden wird, Unternehmen wie öffentliche Institutionen andererseits aber Hemmungen vor dem großen Schritt eines Outsourcings haben“, glaubt INFORA-Geschäftsführer Rainer Ullrich. Allerdings warnt er davor, dass sich ein solches Modell mit automatischer Garantie auf Erfolg realisieren lasse. „Werden dafür nicht die erforderlichen organisatorischen Strukturen und Verfahren bis hin zu einem bedarfsgerechten Leistungsportfolio, präzisen Service Level Agreements und transparenten Preisdefinitionen geschaffen, sind die

erwarteten Vorteile kaum zu generieren.“ Ullrich weist aber auch darauf hin, dass die betreffenden Organisationsbereiche frühzeitig in solche Planungen einbezogen werden müssen. „Ihre Akzeptanz ist ein ganz entscheidender Erfolgsfaktor bei den Strategien für Shared Service Center“, gibt der INFORA-Geschäftsführer zu bedenken.

Was für IT-Dienstleistungen gelte, könne teilweise auch auf klassische Querschnittsaufgaben mit organisatorischem Schwerpunkt übertragen werden – so zum Beispiel für das Personalmanagement. INFORA arbeite an konkreten Umsetzungskonzepten zur Übertragung von Massengeschäft aus Zentralverwaltungen und Z-Abteilungen in SSCs. „Da die Ressource Personal immer teurer und knapper wird, sollten sich Unternehmen und Behörden fragen, ob wirklich jede Standard-Querschnittsaufgabe im eigenen Haus durch eigene Kräfte wahrgenommen werden muss“, meint Ullrich. Im Zweifel gehe dies zu Lasten der Kernfunktionen. „Beispielsweise hat ein Fachminister die Chance, durch verbesserten Ressourceneinsatz in der öffentlichen Akzeptanz positive Effekte zu erreichen. Wenn er jedoch Server in den unterschiedlichen Einheiten seines Hauses selbst betreibt statt mit anderen Ressorts gemeinsam die Dienste eines SSC zu nutzen, wird die Wirksamkeit seiner politischen Maßnahmen eingeschränkt, da er mögliche Spielräume nicht ausschöpfen kann“, resümiert Ullrich.

Ergebnisse:

(Die Ergebnisse können [hier](#) als Grafiken im TIFF-, GIF- und JPEG-Format heruntergeladen werden)

Wie bewerten Sie die Perspektiven für Shared Service Center für

ITK-Dienste?

- sehr positiv 22%
- positiv 37%
- durchwachsen 23%
- skeptisch 18%

(n=188 IT-Verantwortliche aus Großunternehmen und öffentlichen Institutionen; Quelle: INFORA GmbH; 2008)

Stellen SSCs eine vorteilhafte Alternative zum klassischen

Outsourcing dar?

- auf jeden Fall 41%

- teilweise 26%
- nein 33%

Welchen Nutzen sehen Sie hauptsächlich in Shared Service Center?

- Kostenersparnisse 64%
- Standardisierung der Serviceprozesse 57%
- Entlastung dezentraler Ressourcen 51%
- Konzentration auf die Kernkompetenzen 54%
- höhere Qualität 62%
- geringere Abhängigkeiten von Dritten 59%

(Mehrfachantworten möglich)

Über INFORA:

Die INFORA GmbH ist seit mehr als 25 Jahren ein innovatives, hoch spezialisiertes und herstellerunabhängiges Beratungshaus. Mit Standorten in Köln, Berlin, Hamburg, München und Dresden unterstützt sie Kunden von der ersten Konzeptidee bis zur erfolgreichen Umsetzung. Besonderen Wert legt INFORA dabei auf die praxisbezogene Konzeption und wirksame Umgestaltung von Geschäfts- und Automationsprozessen. Zu ihren Beratungskunden gehören im Industriebereich beispielsweise die Daimler AG, Vissmann, INA Schaeffler, Deutsche Airbus, Henkel, Minolta, Procter & Gamble und Schering, in der öffentlichen Verwaltung Kunden wie das Bundesministerium des Innern, das Bundesministerium der Finanzen, die Bundesagentur für Arbeit oder das Bundeskanzleramt. www.INFORA.de

Weitere Informationen

meetBIZ & Denkfabrik GmbH

Wilfried Heinrich

Pastoratstraße 6, D-50354 Hürth

Tel.: +49 (0)2233-6117-72, Fax: +49 (0)2233-6117-71

heinrich.denkfabrik@meetbiz.de,

www.agentur-denkfabrik.de