

Handelsblatt vom 01.03.2005

Outsourcing birgt noch Probleme

Deutsche IT-Dienstleister wittern neue Chancen – Versteckte Kosten werden oft nicht genügend berücksichtigt

HANDELSBLATT, 1.3.2005

sfu/pos DÜSSELDORF. Der Trend zum Outsourcing von Geschäftsprozessen nach Indien hat eine Delle bekommen. Deutsche Firmen stellen zunehmend fest, dass IT-Outsourcing nicht automatisch klappt und auch nicht zwangsläufig billiger ist. Einheimische IT-Dienstleister profitieren davon.

„Der grundsätzliche Trend nach Indien bleibt erhalten“, sagt Peter Kreutter vom Institut für Industrieorganisation der Wissenschaftlichen Hochschule für Unternehmensführung (WHU) in Vallendar bei Koblenz: „Aber die Auswahlentscheidung wird differenzierter.“

IT-Verantwortliche beklagen bei der Verlagerung von Aufgaben nach Indien mangelnde räumliche Nähe, Flexibilitätsverluste und Sprachprobleme. Komplexe Entwicklungsaufgaben könnten deshalb schnell an Kommunikationsproblemen scheitern.

So will es sich auch Jürgen Petzold, Koordinator für das Online-Geschäft beim Rückversicherer Hannover Rück künftig besser überlegen, wann er einen indischen Partner ins Boot holt: „Als wir eine E-Business-Plattform einrichten wollten, haben wir zum ersten Mal einen indischen Dienstleister beauftragt“, sagt der Manager. Doch die Zusammenarbeit erwies sich als kompliziert. Manager aus fünf verschiedenen Hierarchiestufen reisten etwa als Verhandlungspartner an.

Die internen Planungs- und Überwachungskosten mit eingerechnet, „wäre ein deutscher Dienstleister kaum teurer gewesen“, weiß Petzold heute. Vor allem solche internen Kosten würden Unternehmen häufig unterschätzen, sagt WHU-Experte Kreutter. Wer deutsche Geschäftsprozesse nicht kenne, müsse eben gründlicher eingewiesen und stärker überwacht werden.

Unternehmen wie die Lufthansa IT-Tochter Lufthansa Systems verzichten gar ganz darauf, all zu komplexe Aufgaben auszulagern. „Unsere indische Tochter kümmert sich um die Verrechnung der Ticketerlöse, wenn ein Gast die Fluglinien wechselt. Außerdem haben wir ein Call Center in Delhi“, sagt Jens Habler, Vertriebsleiter bei Lufthansa Systems. Die Software-Entwicklung bleibt in Deutschland: „Der Schritt nach Indien lohnt sich hier nicht.“

Rüdiger Striemer, Vorstand beim mittelständischen Softwarehersteller Adesso blickt genau deswegen wieder optimistisch in die Zukunft: „Wir treten nicht mehr nur gegen indische Wettbewerber an, wir gewinnen auch schon mal wieder die Aufträge.“ Der Umsatz des Dortmunder Unternehmens stieg 2004 um über 30 Prozent auf 14 Mill. Euro. Zwanzig Mitarbeiter wurden neu eingestellt – in Deutschland.

„Wenn die Bedingungen auf beiden Seiten von Anfang an klar sind,

gibt es keine Probleme“, verteidigt Sachin Jagadi, Projektmanager beim indischen Marktführer TCS in Deutschland, die Zusammenarbeit. Natürlich gebe es manchmal Sprachschwierigkeiten und es stimme, dass indische IT-Dienstleister in Deutschland eher für administrative Aufgaben herangezogen würden. „Aber das ist nur der Anfang“, glaubt Jagadi. Sobald ein Vertrauensverhältnis zum Kunden bestehe, würden auch Entwicklungsprojekte übertragen. TCS will daher sein deutsches Team verstärken. Auch Konkurrent Wipro zeigt Flagge. Das Unternehmen etabliert in München eine Deutschland-Zentrale.

Schneller Kontakt erwünscht

IT-Verantwortliche besprechen ihr Anliegen gerne, indem sie „mal kurz vorbeischauen“. Bei Outsourcing-Projekten beklagen sie vor allem ...



Mehrfachnennungen möglich; Quelle: Techniconsult, 2004 HANDELSBLATT-GRAFIK