

Outsourcing-Verträgen fehlt oft eine Innovationskomponente

Nach den Beobachtungen der Technologie- und Managementberatung Centracon fehlt es in den Outsourcing-Verträgen der Unternehmen vielfach an einer ausreichenden Innovationskomponente. Dadurch würden die Möglichkeiten der Fachbereiche deutlich eingeschränkt, neue Anforderungen wie etwa die Virtualisierung von Anwendungen auf den externen Dienstleister transferieren zu können.

„Outsourcing-Strategien haben heutzutage einen hohen und zweifellos auch berechtigten Stellenwert als Alternative zum Inhouse-Betrieb. Aber die meist mehrjährigen Auslagerungsverträge für IT-Funktionen verfügen meist über keine ausreichende Weitsicht, weil in den Vereinbarungen keine angemessenen Optionen für technologische Entwicklungen berücksichtigt sind“, weiß Centracon-Geschäftsführer Robert Gerhards aus seinen Erfahrungen in der Praxis. „Das Leistungsgerüst und die technischen Rahmenbedingungen werden zu sehr aus dem aktuellen Status abgeleitet, ohne den erforderlichen Spielraum für zukünftige Entwicklungen zu schaffen.“ Dadurch drohe eine deutliche Gefahr, dass Outsourcing-Verträge möglicherweise innovationsarme Verhältnisse heraufbeschwören, indem sie einen Ist-Zustand zementieren.

„Für die Dienstleister besteht meist keine unmittelbare Veranlassung und oft nur ein geringer Spielraum für eigene Innovationsinitiativen, umgekehrt sind die Fachbereiche des Anwenders mit den vertraglichen Begrenzungen unzufrieden“, beschreibt Gerhards das Dilemma. „Wenn ein Fachbereich beispielsweise eine Virtualisierung von Applikationen vornehmen will, bieten ihm die Anforderungsstrukturen der typischen Auslagerungsverträge meist keine Grundlage dafür, dieses Anliegen an den Provider heranzutragen.“ Mangels interner IT-Ressourcen würden oft sogar nicht einmal die Möglichkeiten bestehen, die neuen Anforderungen fachlich präzise für den Dienstleister zu designen.

So stellt Centracon bei Unternehmen mit Outsourcing-Strategien eine wachsende Nachfrage von Organisationsbereichen fest, mit externer Beratungsunterstützung die eigenen Anforderungen systematisch zu definieren und sie ggf. auch direkt in konkreten Prozessen bzw. Services abzubilden. „Sie versprechen sich davon, auf dieser Grundlage den eigenen Bedarf gegenüber dem Dienstleister konkreter kommunizieren und argumentieren zu können“, erläutert Gerhards.