

# *manage it*

[[ IT - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n ]]

## **Identity Management**

Strategische IT-Komponente

## **Server-konsolidierung**

IT-Kosten sparen

## **Enterprise Application Integration**

Auf dem Prüfstand

## **Rundumschutz**

# **IT-Sicherheit**

Nutzen Sie unser Angebot für  
Sonderdrucke oder E-Publishing-Dateien  
von Artikeln dieser Ausgabe

Tel.: +49 8092 87543

 **D·A·CH Security**

Universität Basel | 30. und 31. März 2004

Offshore Outsourcing

# Mehr als nur Kosten senken

Wenn Geschwindigkeit und Qualität bei komplexen IT-Projekten gleichermaßen zählen oder gar der Bestand des Unternehmens vom Personal des IT-Outsourcers abhängt, kann Offshore Outsourcing eine geeignete Alternative sein.

Es sind immer mehr deutsche Unternehmen, die die eigene IT auf den Prüfstand stellen und fragen: kann es ein Dienstleister günstiger, schneller und besser machen? Häufig stellt sich bei hartnäckigem Nachhaken jedoch heraus, dass IT-Dienstleister vor Ort gar nicht genügend qualifiziertes Personal haben, um komplexe Projekte schnell zu stemmen und rasch zusätzliche IT-Experten abzustellen.

Trotz stagnierender Wirtschaft geht es nicht allen Dienstleistern der IT-Branche schlecht. So hat das Outsourcing-Geschäft seit Jahren kontinuierlich zugenommen. Am schnellsten wächst derzeit die Variante Offshore Outsourcing. Hierbei werden IT-Dienstleistungen, wie Programmier- und Anpassungsarbeiten, von Spezialisten im Ausland erbracht. Laut Gartner Group wird sich dieser Trend auch 2004 fortsetzen. Die Ursache des Offshore-Erfolges ist keineswegs der Kostendruck allein. Natürlich kann ein Dienstleister aus einem Land mit sehr günstigem Lohn-Leistungs-Verhältnis für seine Kunden Projekte zu zwei Drittel der hiesigen Kosten realisieren. Mindestens ebenso wichtig sind jedoch Kontinuität, Service und Qualität. Mehr noch: häufig kann nur der Offshore-Dienstleister helfen.

**Es ist kein Geheimnis,** dass hoch qualifizierte IT-Fachleute und spezialisierte Programmierer nicht nur in deutschen Unternehmen, sondern auch bei den IT-Outsourcern selbst fehlen. Wenn komplexe IT-Projekte in



knappem Zeitraum bewältigt werden müssen, scheitern diese oft daran, dass der hiesige IT-Dienstleister nicht genügend Mitarbeiter mit Experten-Know-how für den Kunden abstellen kann. Zu wenig qualifiziertes Personal ist häufig ein Problem, wenn bestehende Anwendungen zu Lösungen aus einem Guss verschmolzen werden sollen. Ein weiteres Beispiel für Personalengpässe vor Ort sind Arbeiten an Legacy-Umgebungen, die weiter betrieben und zugleich an moderne Erfordernisse angepasst werden müssen. Für viele Unternehmen ist der reibungslose Betrieb dieser alten Technologie unabdingbare Voraussetzung, um weiter zu bestehen. Viele altbewährte firmeneigene Anwendungen etwa laufen noch auf einem älteren Großrechner und sind in Cobol geschrieben. Die Outsourcing-Kunden wollen diese Fachanwendungen nicht nur weiter betreiben, sondern auch erweitern und auf dem neuesten Stand halten. Hierzu benötigt der Outsourcer Programmierer, die sich nicht nur in Cobol, sondern auch mit modernen Datenbanken, Test-Tools sowie Java und XML auskennen. Weil in Deutschland IT-Nachwuchs im Cobol-Bereich nicht mehr ausgebildet wird, sind entsprechende Experten auf dem deutschen Markt praktisch nicht zu finden.

**Anders in Indien:** der Subkontinent hat heute etwa 70 Mal mehr IT-Spezialisten als in den achtziger Jahren. Es ist kein Zufall, dass heute 25 Prozent der Softwareproduktion nach Europa

und 60 Prozent in die USA gehen. Ganz gezielt hatte die indische Regierung die Ausbildung von Softwareexperten gefördert. Aus diesem Brain-Pool schöpfen heute nicht nur Hunderte kleinerer IT-Firmen sondern auch die fünf größten indischen Softwareschmieden: Wipro Technologies, Infosys Technologies, Satyam Computer Services, HCL Technologies und TCS. Doch diese Unternehmen tragen auch aktiv zum Feinschliff ihrer Mitarbeiter bei. So bildet eines der größten indischen IT-Unternehmen, Wipro Technologies, kontinuierlich neue Mitarbeiter in modernen Verfahren und Techniken der Legacy-Technologie gleichermaßen aus.

Heute arbeitet weltweit ein Team von etwa 15.000 Mitarbeitern für das Unternehmen mit Hauptsitz in Bangalore: Deshalb ist der Konzern in der Lage, fast jede IT-Aufgabe sachkundig und vor allem sehr schnell und flexibel zu lösen. Flexibilität ist vor allem dann gefragt, wenn sich die Aufgabenstellung des deutschen Kunden plötzlich ändert. Erfahrungsgemäß tauchen während vieler IT-Projekte immer wieder tückische Detailfragen auf. Etwa: welche SAN-Architektur eignet sich für welche Art von Daten? Was muss geschehen, wenn bei Migrationen plötzlich unerwartet viele Dateileichen in den Datenbanken gefunden werden? Wie stellt man sicher, dass alle Felder einer veralteten Warenwirtschaft in einem neuen ERP-System korrekt abgebildet werden. Wenn plötzlich völlig neue Fragen auftauchen, sind viele kleinere europäische Dienstleister überfordert und müssen kritische IT-Projekte abbrechen. Und selbst bei großen Outsourcern vor Ort dauert es häufig etwas länger, bis genügend zusätzliche Experten für das Projekt des Kunden bereitgestellt werden. Es lohnt sich für den Kunden daher immer, seinen Outsourcing-Partner detailliert zu befragen, wie er Notfälle zu lösen pflegt.

**Als objektive Informationsquelle** eignen sich Referenzkunden des Dienstleisters. Detailliertes Nachfragen informiert über entscheidende Fakto-



Azim Premji, Chairman, Wipro

ren des Erfolgs. Der Interessent muss wissen, ob der Dienstleister schon vergleichbare Projekte, möglichst in einer ähnlichen Branche, gestemmt hat. Wichtig sind nicht nur das Ergebnis vergleichbarer Projekte, sondern auch das tägliche Miteinander der Partner, die Verbindlichkeit von Deadlines und die systematische Übergabe von Know-How. Zu den Referenzkunden von Wipro Technologies gehören die Allianz, Daimler-Chrysler, die West LB und Infineon. Je nach Projekt lohnt es sich außerdem, die Personalstruktur des Dienstleisters genau zu betrachten und nachzuhaken, wie viel Spezialisten er für die fraglichen Bereiche zur Hand hat. Die besonders hohe Zahl von IT-Experten in Indien erlaubt es Offshore-Outsourcern wie Wipro, stets eine beträchtliche Anzahl von Spezialis-

ten als Springer in der Hinterhand zu haben. Dieser Expertenpool garantiert, dass neue Fragen nur zu minimalen Verzögerungen führen und das Projektteam binnen weniger Stunden weiter arbeiten kann.

Je nach Bedarf des Kunden sind Offshore-Outsourcing-Projekte inhaltlich sehr unterschiedlich. Die 12.000 Softwareexperten des Unternehmens aus Bangalore erstellen entweder komplett maßgeschneiderte Lösungen für ihre Kunden oder passen am Markt erhältliche Anwendungen an deren Geschäftsprozesse an. Obwohl somit kein Offshore-Projekt dem anderen exakt gleicht, gehen die Inder methodisch immer sehr ähnlich vor. Stets arbeitet ein Spezialistenteam aus Indien mit einem kleinen Team beim Kunden vor Ort zusammen. In einem ersten Schritt prüfen sie, ob der Kunde exakte Vorstellungen darüber hat, was mit welchen Mitteln erreichbar ist. Erstaunlich oft sind die Ziele des Kunden nicht klar genug definiert, um sofort zu beginnen. Es sollte daher dringend ein Mitglied aus dem obersten Management des Auftraggebers bei allen wesentlichen Vorbesprechungen persönlich anwesend sein. Erst wenn die Ziele des Projekts klar umrissen sind, prüft das Team gemeinsam mit dem Kunden, ob es überhaupt ökonomisch und sinnvoll ist, Spezial-Software am Markt zu erwerben und anzupassen. Möglicherweise ist es aus funktionellen und lizenzrechtlichen Erwägungen günstiger, eine Anwendung komplett neu zu schreiben. Dabei kommt es nicht nur auf den Preis pro Codezeile an, sondern vor allem auf Geschwindigkeit und striktes Qualitätsmanagement. Dank eines ausgeklügelten Verfahrens zur Qualitätssicherung (Veloci-Q) erzielen die Inder nachweislich eine Rate von lediglich 0,3 Fehlern pro 1.000.000 Zeilen Programmcode. Ein Wert, der weit unter dem üblichen Branchendurchschnitt liegt.

Häufig aber ist die Entscheidung »programmieren lassen oder einkaufen« für mehrere Teilbereiche der Gesamtlösung zu treffen. Meist werden nur Teile der Gesamtlösung, wie spezielle Fachanwendungen, neu program-

**Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus**

**manage it**  
[[ IT-Strategien und Lösungen ]]

**Tel.: +49 8092 87543**

miert oder überarbeitet. Andere Bestandteile, wie CRM oder ERP werden hinzugekauft und angepasst. Dabei muss aus einer Fülle konkurrierender Angebote für jeden Kunden die individuell beste Wahl getroffen werden. Zum einen benötigt der Dienstleister hier enorme Erfahrung, um das gesamte Spektrum zu überblicken. Zum anderen hebt es seine Moral, wenn er herstellerunabhängig arbeiten kann. Bekanntlich bieten eine ganze Reihe bedeutender Hardwarehersteller über international tätige Tochterunternehmen weltweit IT-Consulting und Outsourcing-Dienste an. Teilweise arbeiten diese Global-Services ebenfalls auf sehr hohem technischem Niveau. Ob sie allerdings wirklich unabhängig bei der Auswahl von Betriebssystemen, Rechnern und Datenbanken sind, ist eine brisante Angelegenheit. Selbst wenn der Berater recht genau weiß, dass der Großrechner aus eigener Herstellung ein wenig überdimensioniert ist und die relationale Datenbank der Konkurrenz ein Quäntchen leistungsfähiger, kann er versucht sein, die

**Nutzen Sie unser  
Angebot für  
Sonderdrucke oder  
E-Publishing-Dateien  
von Artikeln aus**

**manage it**  
[ IT-Strategien und Lösungen ]

**Tel.: +49 8092 87543**

hauseigene Lösung zu empfehlen. Es liegt daher im ureigensten Interesse des Kunden, dass sein Outsourcer eine objektive Wahl treffen kann. Eine faire Produktauswahl, die sich ausschließlich an den Gesamtkosten für den Kunden orientiert, ermöglicht ohne weiteres Einsparungen in sechsstelliger Höhe.

Weil Rechner, Betriebssysteme, Datenbanken und Anwendungen richtig aufeinander abgestimmt werden müssen, sind Dutzende von Testläufen und Überarbeitungen nötig. Die Spe-

zialisten auf dem Subkontinent benötigen zudem zeitgleich dieselben Informationen wie das Team beim Kunden vor Ort, wo meist auch die Rechner stehen. Deshalb installiert Wipro für jedes Offshore-Projekt eine interkontinentale Breitbandverbindung per Satellit. Der Mitarbeiter in Indien kann so zeitgleich zum Team beim Kunden auf alle Daten und Transaktionen zugreifen. Technisch ist die Zusammenarbeit des Teams vor Ort mit dem Team in Indien kein Problem. Dennoch hat Azim Premji, Chairman der Wipro Corporation, die Erfahrung gemacht, dass es deutschen Kunden nicht ausreicht, wenn der Offshore-Dienstleister nur durch einen Partner vertreten ist: »Bereits jetzt unterhält Wipro vier seiner 20 internationalen Standorte in Deutschland. In der Bundesrepublik gibt es einen enormen Bedarf an hochwertiger IT-Dienstleistung. Deshalb ist hier unser wichtigster europäischer Markt.«

*Rainer Jung*

Rainer Jung ist Sales Manager Germany, Wipro Technologies



3 Monate lang

# Einblick

# Durchblick

# Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[ ] **Ja**, ich bestelle » *manage it* « für drei Monate zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

**ap verlag GmbH**  
**Postfach 1380**  
**85554 Ebersberg**

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

**+49 8092 87544**

Titel: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_