

STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNG ZWISCHEN NUTZEN UND ANFORDERUNG

Application Management: Make or Buy?

■ Banken legen besonders großen Wert auf die Qualität ihrer Leistungen. Aber auch die Wirtschaftlichkeit, Flexibilität und Kundenorientierung spielen bei der Erbringung der Leistungen eine wichtige Rolle. Dabei stehen vor allem die bankspezifischen Anwendungen der IT-Systeme im Fokus. So nimmt die Komplexität der SAP-Anwendungen in den Banken stetig zu. Damit steigen auch die Anforderungen an deren Wartung, Betreuung und Weiterentwicklung, also an das so genannte Application Management. Die Mehrheit der Banken ist bereit, Teile des Anwendungsmanagements ihrer SAP-Umgebung an qualifizierte Dienstleister auszulagern, zeigt eine von der innobis AG beauftragte PAC-Studie. Für anwendungsbezogene IT-Dienstleistungen geben Finanzinstitute in Deutschland heute bereits rund 1,5 Milliarden Euro aus. Davon fließt etwa ein Drittel in Application-Management-Services. Bei der Frage nach dem „make or buy“ knüpfen die Banken aber eine Reihe von Bedingungen an die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister, etwa im Hinblick auf die Aufgabenverteilung und die Prozessverantwortung. Die für die Studie interviewten IT-Entscheider sehen die Möglichkeit, durch die Zusammenarbeit mit Dienstleistern die internen IT-

Mitarbeiter zu entlasten, damit sie sich auf strategische Aufgabenstellungen rund um das Kerngeschäft sowie Innovationsthemen konzentrieren können. Sie schätzen die Einbindung von SAP-Spezialisten, um die zunehmende Komplexität der SAP-Landschaft besser zu beherrschen und Ausfallrisiken zu minimieren. Die IT-Verantwortlichen der Banken wägen dabei genau ab, welche Aufgaben sie einem Dienstleister anvertrauen. Sie möchten sicherstellen, dass die Qualität der Anwendungen den hohen Ansprüchen einer Bank gerecht wird, indem sie die Qualitätssicherung im Anwendungsmanagement intern vornehmen. Auch die Hoheit über kritische Geschäftsprozesse bleibt mehrheitlich intern verankert. Die Studie zeigt weiter, dass die Anforderungen der Banken an einen Dienstleister hoch sind. Die eingesetzten Berater benötigen neben SAP-Kenntnissen vor allem bankfachliche Kompetenz und müssen ihr Wissen laufend vertiefen. Die Mehrheit der IT-Entscheider wünscht sich außerdem Kontinuität und Flexibilität auf Seiten des Beraterteams sowie eine transparente Preisgestaltung. Die komplette Studie stellt die innobis AG auf Anfrage kostenlos zur Verfügung.