

Outsourcing des Anwendungsmanagements

Balance zwischen Nutzen und Anforderung. Die Banken-IT ist täglich gefordert, die vielschichtigen Anwendungslandschaften zu beherrschen, um die hohen Anforderungen an Qualität, Wirtschaftlichkeit und Flexibilität in der Leistungserbringung zu erfüllen.



Autorin: Eike Bieber,
Senior Consultant, Pierre Audoin
Consultants (PAC)



Autor: Jörg Petersen,
Vorstand, innobis AG

Seit langem ist zu beobachten, dass gerade die Komplexität der SAP-Anwendungen in Banken zunimmt. Damit steigen auch die Anforderungen an deren Wartung, Betreuung und Weiterentwicklung, an das sogenannte Application Management. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden, ist das Outsourcing des Anwendungsmanagements als eine Option ins Blickfeld der Banken gerückt. Laut der Trendstudie „SAP-Anwendungsmanagement in Banken im Spannungsfeld von Make or Buy“¹ von Pierre Audoin Consultants (PAC) im Auftrag der innobis AG sind viele Banken bereit, Teile des SAP-Anwendungsmanagements an qualifizierte Dienstleister auszulagern. Gleichwohl äußern einige Banken ihre Zurückhaltung verbunden mit bestimmten Anforderungen an ein mögliches Outsourcing.

Motive für Auslagerung

Die PAC-Studie hat drei Hauptmotive ans Licht gebracht, die Banken dazu be-

wegen, anwendungsbezogene Aufgaben im SAP-Umfeld auszulagern („Buy“):

- Kosteneinsparungen durch effiziente Leistungserbringung
- Konzentration auf das Kerngeschäft und Innovationen
- Ergänzung begrenzter Kapazitäten (Wissen und Ressourcen) und Risikominimierung

Vielen Banken gelingt es, durch Outsourcing die Ausgaben für das Anwendungsmanagement zu senken. Dienstleister können Skalen- und Synergieeffekte erzielen, da der vermehrte Einsatz von Werkzeugen und Methoden den Automatisierungs- und Standardisierungsgrad der Services erhöht. Dadurch werden Reibungsverluste vermieden und Einsparungen erwirkt.

Zudem entlastet die Zusammenarbeit mit Dienstleistern die internen IT-Mitarbeiter von wiederkehrenden Aufgaben. So können sie sich mehr auf strategische Aufgabenstellungen rund um das Kerngeschäft und Innovationen konzentrieren. Banken sehen im Einsatz externer SAP-Spezialisten auch die Möglichkeit, SAP-Themen besser zu beherrschen und Ausfallrisiken zu minimieren. So sind für die Wartung von SAP-Bankanwendungen etwa spezielle Kenntnisse zu den branchenspezifischen SAP-Modulen, Softwareständen und Schnittstellen notwendig, die innerhalb einer Bank oft nicht vollständig abgedeckt werden können. Auch die individuelle Anpassung der SAP-Bankanwendungen (Customizing) erfordert Spezialwissen. Was die Ausfallrisiken betrifft, so ist ein Dienstleister aufgrund seiner Fokussierung oft in der Lage, schneller Fehler zu beheben.

Klare Aufgabenstellung und Rollenverteilung

Die PAC-Trendstudie zeigt, dass die Mehrheit der IT-Entscheider eine klare Vorstellung vom positiven Nutzen der Application-Management-Services hat. Gleichzeitig sind sie zurückhaltend und formulieren Bedingungen für die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister: Die Qualitätssicherung im Anwendungsmanagement und auch die Hoheit über kritische Geschäftsprozesse soll laut der IT-Entscheider mehrheitlich intern verankert sein („Make“). Eine genaue Beschreibung der Aufgabenstellung und Rollenverteilung ist dafür unabdingbar. Dies hilft auch bei „Buy“-Entscheidungen die gewünschte Unabhängigkeit vom Dienstleister zu sichern. So besteht beispielsweise die Möglichkeit, zunächst nur Routinetätigkeiten wie die reine Softwarewartung und/oder wiederkehrende Aufgaben wie die Ticketbearbeitung auszulagern. Auf diese Weise verbleiben strategische und managementrelevante Aufgaben, die mit speziellem Fach- und Prozesswissen verbunden sind, intern.

Anpassung der IT-Wertschöpfung

Veränderte Rahmenbedingungen in der Bankenbranche führen zur Anpassung der IT-Wertschöpfung. In diesem Zusammenhang ist es ratsam, dass Finanzinstitute auch die verschiedenen Optionen im Application Management als Teil ihrer Sourcingstrategie prüfen. Im Interesse einer gewinnbringenden Kooperation sollten Bank und Dienstleister bereit sein, sich aufeinander zuzubewegen und die Wünsche und Anforderungen optimal abzustimmen. ■

1) Quelle: Trendstudie „SAP-Anwendungsmanagement in Banken im Spannungsfeld von Make or Buy“, von PAC, 2013.