

Outsourcing/Application Management Services

Balance zwischen Nutzen und Anforderung

Seit Langem ist zu beobachten, dass die Komplexität der SAP-Anwendungen in Banken zunimmt. Damit steigen auch die Ansprüche an deren Wartung, Betreuung und Weiterentwicklung, an das sogenannte Application Management. Dabei ist das Outsourcing des Anwendungsmanagements verstärkt ins Blickfeld der Banken gerückt.



Jörg Petersen
Vorstand,
innobis AG,
Südportal 5
22848 Norderstedt
www.innobis.de

Laut der Trendstudie „SAP-Anwendungsmanagement in Banken im Spannungsfeld von Make or Buy“ 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 Zurückhaltung, verbunden mit bestimmten Anforderungen an ein mögliches Outsourcing.

Motive für die Auslagerung

Die Studie hat drei Beweggründe ermittelt, anwendungsbezogene Aufgaben im SAP-Umfeld auszulagern („Buy“):

- ◆ Einsparungen 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 erhöht. Dadurch werden Reibungsverluste vermieden. Zudem entlasten die Dienstleister die eigenen IT-Mitarbeiter. Diese können 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. Für die Wartung von SAP-Bankanwendungen sind spezielle Kenntnisse zu den branchenspezifischen SAP-Modulen, Software-Ständen und Schnittstellen notwendig, die innerhalb einer Bank oft nicht vollständig abgedeckt werden können. Auch die

individuelle Anpassung der SAP-Bankanwendungen erfordert Spezialwissen. Was die Ausfallrisiken betrifft, 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 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 sollen 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 Unabhängigkeit vom Dienstleister zu sichern. So besteht die Möglichkeit, zunächst nur Routinetätigkeiten wie die reine Software-Wartung und/oder wiederkehrende Aufgaben wie die Ticket-Bearbeitung auszulagern. Strategische und managementrelevante Aufgaben, die mit speziellem Fach- und Prozesswissen verbunden sind, verbleiben so im Haus.

Veränderte Rahmenbedingungen in der Bankenbranche führen zur Anpassung der IT-Wertschöpfung. In diesem Zusammenhang sollten Banken überlegen, auch die verschiedenen Optionen im Application Management als Teil ihrer Sourcing-Strategie zu prüfen. Im Interesse einer gewinnbringenden Kooperation sollten Bank und Dienstleister bereit sein, sich aufeinander zuzubewegen und die Wünsche und Anforderungen optimal abzustimmen. **I**