

Fachartikel

IT Outsourcing Erfahrungen im Schweizer Bankensektor

Zürich, 1. Dezember 2011 – Im Vorfeld des «Finance Forum 2011» führte das Zürcher Beratungsunternehmen Active Sourcing eine Umfrage zum Thema «ICT Outsourcing im Schweizer Bankensektor 2011» durch. Zwischen September und November wurden 100 Banken (vor allem Kantonal-, Regional und Privatbanken) befragt, um Daten und Informationen bezüglich deren Outsourcing-Erfahrungen und Plänen zur Erneuerung von Verträgen zu erheben.

IT Outsourcing ist im Schweizer Bankensektor üblich: 70 Prozent der hierzulande tätigen Banken verfügen bereits über Erfahrungen mit IT Outsourcing, lediglich eine Minderheit von 30 Prozent erbringt alle ihre IT-Leistungen nach wie vor selbst. Werden die Ausgaben für das Auslagern von Services genauer betrachtet, wird der finanzielle Aufwand für die einzelnen Leistungen sichtbar: am meisten kostet somit die Weiterentwicklung, Unterhalt und Support der Anwendungen, anteilmässig 24 Prozent der jährlichen wiederkehrenden IT-Ausgaben. An zweiter Stelle folgen der Betrieb der Anwendungen und der Rechenzentrumsinfrastruktur mit je 18%. Für Printing Services (Druck und Versand) wird mit 16 Prozent der IT-Betriebskosten vergleichsweise viel eingesetzt, deutlich weniger teuer ist der dezentrale Infrastrukturbetrieb (EWP) mit knapp zehn Prozent. Noch weniger wird für die Telekommunikation mit sechs Prozent und für Service Desk & Support mit fünf Prozent ausgegeben. Den kleinsten Kostenblock bilden die dezentralen Printing Services mit zwei Prozent der IT-Betriebskosten.

80 Prozent der Banken, die über Outsourcing-Erfahrung verfügen, führten ihre Auslagerungsprojekte mit Unterstützung durch einen externen Berater durch.

Nutzen und Nachteile des IT Outsourcings

Die Reduktion von Risiken insbesondere die Optimierung des Business Continuity Managements werden von zwei Drittel der befragten Banken als höchsten Nutzen eines IT Outsourcings angegeben. 58% der Teilnehmer identifizieren die Fokussierung auf das Kerngeschäft der Bank als grossen Vorteil der Auslagerung von IT Services. Für 42% der befragten Institute ist die IT-Innovationsfähigkeit bezüglich Technologien und Prozessen ein wichtiger Vorteil, 33% schätzen die Verfügbarkeit von IT-Spezialisten im Rahmen der Übergabe von IT-Leistungen als grossen Nutzen von Outsourcing. Weitere Nutzen sind die Erhöhung von Service Levels und Service-Zeiten sowie die Reduktion der Personalabhängigkeit.

Die Hälfte der Banken betrachtet die verspätete Einführung von neuen Technologien während einem laufenden Outsourcingvertrag als grössten

Nachteil, mit 45% wird der generelle Mangel an Flexibilität kritisiert. Ein Drittel der an der Umfrage teilnehmenden Banken sehen einerseits starre Fixkosten und andererseits hohe mittelfristige Kosten als Nachteil von Outsourcing.

Banken sparen noch viel zu wenig mit IT Outsourcing

Die Umfrageergebnisse von Active Sourcing zeigen, dass keine Bank eine Erhöhung der IT-Betriebskosten nach der Erneuerung des ersten Vertrags festgestellt hat. Es ist aber enttäuschend, dass 42 Prozent der Banken nach Abschluss des neuen Deals gleichbleibende Kosten vermelden. Immerhin sparte ein Viertel bis zu 20% weitere 16% bis zu 30% und 8% sogar bis zu 40% ein.

Die Einsparung von Kosten bei Neuverhandlungen ist denn nun auch stärker im Fokus der Schweizer Banken. So wollen 44% der Umfrage-Teilnehmer nach Vertragsende eine substantielle Kostenreduktion erreichen.

Abhängig vom Leistungsbezug erzielen Kunden von Active Sourcing bei Neuverhandlungen durchschnittlich Einsparungen von 30 Prozent, in Einzelfällen sogar über 50%. Vor dem Hintergrund der Umfrage kann somit festgestellt werden, dass der Einbezug erfahrener Outsourcing-Berater den Banken nicht nur qualitative Vorteile, sondern explizit auch einen kommerziellen Nutzen bringt.

Verhalten bei Vertragsende

Läuft ein Outsourcing-Vertrag aus, so sind danach verschiedene Handlungsoptionen denkbar. Entsprechende Mehrfachnennungen der Banken zeigen folgendes Bild: 88 Prozent der Teilnehmer können sich vorstellen, den mit dem gleichen Anbieter einen neuen Vertrag ohne Ausschreibung auszuhandeln. Für rund die Hälfte kommt ebenso gut in Frage, den Vertrag neu am Markt auszuschreiben und gegebenenfalls den Dienstleister zu wechseln. Eine gewisse Unzufriedenheit zeigt sich im Bereich Workplace Services. Immerhin 10% der Banken stellen sich als Option vor, diesen Bereich wieder selbst zu betreiben (Backsourcing).

Kriterien für die Auswahl des Providers

Ein Outsourcing-Partner muss mit Bedacht gewählt werden, schliesslich wird die Zusammenarbeit sehr eng und langjährig. Die zwei wichtigsten Kriterien hierbei sind für 83 Prozent der befragten Banken die Kompetenz des Anbieters im Servicebereich einerseits und dessen Flexibilität beziehungsweise Agilität andererseits. Ein weiteres wichtiges Augenmerk legen 67% der Bankinstitute auf eine hohe Kundenzufriedenheit, passende Referenzen, die Persönlichkeiten der Schlüsselakteure und schlussendlich die Stabilität des Anbieters. Zusätzlich genannt wurden die «Swissness» des Partners und die nachweisliche Qualität der zu erbringenden Leistungen.

Active Sourcing

Active Sourcing ist das führende Schweizer Beratungsunternehmen im Bereich IT-Outsourcing und Business Process Outsourcing. Umfassende Umsetzungserfahrung mit börsennotierten Grosskonzernen und großen mittelständischen Unternehmen sowie zahlreiche Publikationen von Marktforschungsergebnissen in der Wirtschafts- und Fachpresse, haben Active Sourcing als anerkannte, führende Expertin im deutschsprachigen Raum etabliert. Die konsequente Unabhängigkeit von Outsourcing-Anbietern ermöglicht es Active Sourcing, Outsourcing-Partnerschaften ganz im Interesse des Auftraggebers zu optimieren. Die jahrelange Erfahrung der eigenen Fachexperten sowie umfassendes methodisches Wissen garantieren die effiziente und wirksame Umsetzung komplexer Outsourcing-Vorhaben.

Active Sourcing begleitet jährlich rund 15-20 komplexe Transaktionen und unterstützt die Kunden bei allen Herausforderungen, welche sich als Folge von Outsourcing-Entscheidungen ergeben. Dies umfasst Assessments oder Audits der gegenwärtigen Situation, praktisch umsetzbare Sourcing-Konzepte, effiziente Selektion der passenden Outsourcing-Partner, Verhandlungen von Verträgen und Service Level Agreements, Unterstützung oder Leitung von Transitions- und Transformationsprojekten, gezielte Kostensenkung durch Preisverhandlung oder Leistungsanpassung, und den gezielten Aufbau eines wirksamen Service und Provider Managements.

Kontakt

Enrico De Nardi

Business Analyst Financial Services
edenardi@active-sourcing.com

Adressen

Active Sourcing AG

Management Consulting
Schweizergasse 14
CH-8001 Zürich

Tel. + 41 44 224 68 00
Fax + 41 44 224 68 88

Active Sourcing GmbH

Management Consulting
Beethovenstrasse 5
D-60325 Frankfurt am Main

Tel. +49 69 271 397 333
Fax +49 69 271 397 300
www.active-sourcing.com
info@active-sourcing.com