

IT-Bosse sind mit Outsourcing-Partnern glücklich – Anwender weniger

Während IT-Chefs und Dienstleister ihre Auslagerungsvereinbarungen für zufrieden stellend halten, zweifeln Anwender offenbar daran.

Von Astrid Schlosser und Eberhard Schott*

Gut die Hälfte (50,7 Prozent) der von der Hochschule Aschaffenburg befragten 70 CIOs und IT-Manager sind mit ihren Outsourcing-Partnern zufrieden, 17,39 Prozent bezeichnen sich sogar als sehr zufrieden. Insgesamt ziehen also mehr als 68 Prozent eine positive Bilanz.

Schon 2007 hatte der Lehrstuhl für Datenverarbeitung, Marketing und Organisation eine solche Befragung vorgenommen. Wie die neuen Zahlen ausweisen, ist der Wert für Zufriedenheit seither um sieben Prozent zurückgegangen. Da aber gleichzeitig auch die Anzahl der unzufriedenen Kunden schrumpfte, hat sich der Mittelwert auf einer Schulnoten-Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) sogar leicht verbessert – auf 2,2.

Aussagen von IT-Chefs

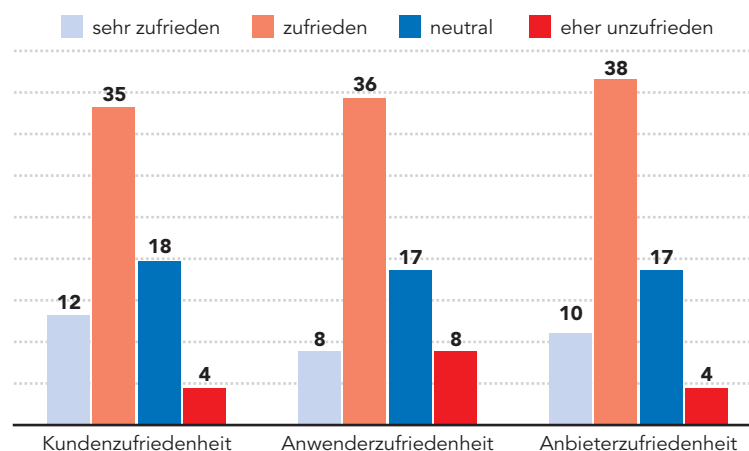
Befragt wurden ausschließlich IT-Manager. Sie sollten ihre Ansicht über den Zufriedenheitsgrad aller beteiligten Instanzen mitteilen: angefangen von der Steuerungsorganisation im eigenen Unternehmen, der sie selbst vorstehen, über die IT-Dienstleister, mit denen sie einen Vertrag geschlossen haben, bis zu den Anwendern.

Nach Einschätzung der CIOs ist ihre eigene Steuerungsorganisation in der Outsourcing-Beziehung am zufriedensten, dicht gefolgt von den Lieferanten. Hier wurden offenbar häufig die viel beschworenen Win-Win-Situationen erreicht.

Weniger zufrieden sind – jedenfalls nach Ansicht der IT-Verantwortlichen – die internen

Verteilung der Gesamtzufriedenheit

IT und Anwender haben nicht immer dieselben Ziele. Deshalb unterscheiden sich auch ihre Bewertungen der Outsourcing-Verträge.



Angaben in Prozent; Quelle: Hochschule Aschaffenburg

Anwender. Immerhin 13 Prozent der IT-Bosse sagten explizit, sie glaubten, mit der Outsourcing-Situation glücklicher zu sein als ihre Anwender. IT-Anwender und die Steuerungsorganisation haben augenscheinlich nicht immer dieselben Ziele. So sind

Kosten, Zentralisierung und Standardisierung für die CIO-Organisation naturgemäß wichtiger als für die Anwender. Deren Anforderungen sind nicht schon dadurch erfüllt, dass der Anbieter hinsichtlich Service-Level-Agreements (SLAs) und

Outsourcing-Kongress

Das Thema „Kundenzufriedenheit im Outsourcing“ steht auch im Mittelpunkt des Schwerpunkts Outsourcing auf den 3. Aschaffener Management-Tagen am **24. September 2009**. Wie zufrieden sind Anwender mit ihrem Dienstleister, und was muss passieren, damit die Beziehung zwischen beiden Parteien besser wird? Aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchten folgende Experten das Thema:

- **Kim Wüllenweber** (DZ Bank AG) als Vertreter der Anwender,
- **Daniel Beimborn** (Universität Bamberg) als Wissenschaftler,
- **Friedrich Löer** (TPI) als Berater und
- **Ralph Jahnke** (Accenture) als Anbieter.

Die abschließende Podiumsdiskussion zum Thema „Das Management von Kunden- und Anbietererwartungen“ wird von Joachim Schrey (Nörr Stiefenhofer Lutz) moderiert. Diskussionsteilnehmer sind Angela Weißenberger (Lorenz Bahlsen Snack-World), Dirk Olufs (DHL), Frank Bastian (Compass) und Holger Röder (A.T. Kearney). Die COMPUTERWOCHE ist Medienpartner der Veranstaltung.

Kostenzielen einen guten Job macht, mithin den Erwartungen der IT-Leitung entspricht. Eine eigenständige Befragung dieser Klientel ist daher für 2010 geplant.

Im Vergleich zur Studie aus dem Jahr 2007 fällt auf, dass die Dienstleistungsorientierung der Anbieter besser bewertet wird. Hier hat sich die Zufriedenheit im Mittel von 2,46 auf 2,35 verbessert, während die Bedeutung von 1,62 auf 1,73 leicht gesunken ist.

Experten sind rar

Handlungsbedarf besteht diesmal vor allem bezüglich des Kosten-Nutzen-Verhältnisses sowie der Verfügbarkeit von Experten und Spezialisten. Letztere liegt in der Bedeutung auf dem fünften, in der Zufriedenheit aber nur auf dem achten Platz.

Wie 2007 wurde das Helpdesk-Outsourcing weit unterdurchschnittlich bewertet. In diesem Servicebereich gibt es offensichtlich weiterhin Probleme.

Für eine Auswertung nach Unternehmensgrößen, Branchen oder Dienstleistungsart reicht die Anzahl der Fragebögen noch nicht aus. Deshalb wird die Studie bis zum Jahresende weiter ausgebaut. Wer sich als IT-Verantwortlicher mit Outsourcing-Vertrag beteiligen möchte, wendet sich an **astrid.schlosser@fh-aschaffenburg.de**. Die Studie „Outsourcing-Zufriedenheit 2009“ wird ab Januar 2010 zu beziehen sein. (hv)

*Astrid Schlosser ist Mitarbeiterin an der Hochschule Aschaffenburg, Eberhard Schott ist dort Professor.