

28.11.2018

**IT-MITTELSTAND** EFFEKTIV UND EFFIZIENT

# Zentrale Herausforderung der Digitalisierung



Von: Lea Sommerhäuser

**Laut Michael Krüger, Geschäftsführer der Gisa GmbH, ist es die zentrale Herausforderung der Digitalisierung, „Prozesse im Unternehmen durch leistungsfähige IT-Systeme zu automatisieren und dabei so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten“.**



*Im Fokus einer strategischen Outsourcing-Entscheidung stehen laut Michael Krüger, Geschäftsführer der Gisa GmbH, bei den meisten Unternehmen vor allem eine bessere Service-Qualität, die Verfügbarkeit von Fachkräften und aktuellstes IT-Know-how.*

**ITM: Herr Krüger, wie gestalten sich die derzeitigen IT-Outsourcing-Bestrebungen der Mittelständler?**

**Michael Krüger:** Der Trend zum Outsourcing der IT wird weiter anhalten. Prozesse und Systemarchitekturen werden zunehmend komplexer. Viele Mittelständler wollen, dass diese Komplexität von externen IT-Partnern gesteuert wird und das bei transparenten, planbaren Kosten und mit der notwendigen Flexibilität. Ein IT-Outsourcing erlaubt die Nutzung modernster IT-Technologien ohne immense Initialinvestitionen und der Sicherheit, fortwährend von IT-Innovationen profitieren zu können.

**ITM: Welche Rolle spielt für Mittelständler dabei Deutschland als Outsourcing-Region (Stichwort „Onshore-Services“)?**

**Krüger:** Die deutsche IT-Wirtschaft bietet durchaus Rahmenbedingungen, die den Mittelständlern entgegenkommen: Rechtssicherheit, Sprache, Effizienz, Service-Qualität und Veränderungsgeschwindigkeit.

**ITM: Welchen Einfluss hat die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) auf die Outsourcing-Entscheidungen in diesem Jahr ausgeübt?**

**Krüger:** Ich gehe nicht davon aus, dass die Unsicherheit durch die DSGVO zu weniger Outsourcing-Entscheidungen führen wird. Im Gegenteil, die EU-DSGVO wird das Auslagern von IT-Aufgaben eher befördern, denn sie sorgt sehr schnell für die Herstellung von rechtskonformen Zuständen. Der aufwändige Prozess der Sicherstellung der Datenschutz-Grundverordnung im Unternehmen lässt sich gut an IT-Dienstleister auslagern.

&gt;

&gt;

**ITM: Wer trifft in einem mittelständischen Unternehmen i.d.R. die Outsourcing-Entscheidungen?**

**Krüger:** Outsourcing ist vor allem ein strategisches Thema. Deswegen wird die Entscheidung in mittelständischen Unternehmen vorwiegend von der Geschäftsleitung, dem CIO oder dem IT-Leiter getroffen. Allerdings zeichnet sich in den letzten Jahren auch der Trend ab, dass die Fachbereiche zunehmend mehr Mitspracherecht erhalten.

**ITM: Was sind dabei die hauptsächlichen Outsourcing-Motive der Firmen?**

**Krüger:** Im Fokus einer strategischen Outsourcing-Entscheidung stehen bei den meisten Unternehmen vor allem eine bessere Service-Qualität, die Verfügbarkeit von Fachkräften und aktuellstes IT-Know-how, aber auch die schnellere Bereitstellung neuer Funktionalitäten – am Ende also die Erhöhung der internen und externen Kundenzufriedenheit. Ein wichtiges Motiv sind natürlich auch transparente Kosten und reduzierte Investitionsrisiken. Ob nur einzelne Aufgaben oder komplette Prozesse ausgelagert werden, durch die Einbindung von IT-Partnern sparen Unternehmen in jedem Fall Investitionen in neue Hard- und Software und für Experten-Know-how.

**ITM: Welche Sourcing-Strategie verfolgen die Entscheider: Full-IT-Outsourcing oder eher ein selektives Auslagern?**

**Krüger:** Das kommt ganz auf die Rahmenbedingungen beim Unternehmen an. Für manche macht es absolut Sinn, die gesamte IT-Landschaft einem Dienstleister anzuvertrauen, der dann alle IT-Themen steuert. Dabei muss dieser Service-Provider nicht alle Services selber erbringen, sondern er steuert weitere IT-Dienstleister. Diese Entwicklung wird aus meiner Sicht zunehmen.

**ITM: Welche Rolle spielt für Anwender die digitale Kompetenz der IT-Dienstleister?**

**Krüger:** Zentrale Herausforderung der Digitalisierung ist es, Prozesse im Unternehmen durch leistungsfähige IT-Systeme zu automatisieren und dabei so effektiv und effizient wie möglich zu gestalten. Hier erwarten Kunden ein zunehmend breites Portfolio aus Beratungs- und IT-Implementierungsleistungen, die aus einer Hand angeboten werden. Gleichzeitig muss der IT-Dienstleister in der Lage sein, gemeinsam mit seinem Kunden neue Geschäftsmodelle zu entwickeln. Dazu braucht es zunehmend mehr „digitale Kreativtechniken“, mit deren Hilfe Prozesse, Daten und Geräte zu neuen Geschäftsmodellen verknüpft werden.

**ITM: Auf welche weiteren Kriterien/Kompetenzen sollten Mittelständler bei der IT-Dienstleister-Auswahl zukünftig achten?**

**Krüger:** Die Grundvoraussetzungen sind natürlich die wirtschaftliche Stabilität, alle gängigen Zertifizierungen zur IT-Sicherheit, Prozesssicherheit und zum Datenschutz. Ein wichtiges Entscheidungskriterium ist jedoch auch, dass ein gut funktionierendes Service-Management erbracht wird, und nicht nur die „nackte“ Infrastruktur. Unternehmen sollten bei der Auswahl ihrer Dienstleister aus meiner Sicht allerdings auch darauf achten, ob es kulturell passt. Wie ist das Betriebsklima beim Dienstleister? Gibt es eine hohe Fluktuation? Sprechen die Mitarbeiter mit Stolz über ihr Unternehmen?

Bildquelle: Gisa