

4/11

Outsourcing Journal

**Markt DACH 1**

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz - 2010 bis 2015 - Eine Studie der Lünendonk GmbH

Standorte 2

Informationen, Daten und Fakten zu Outsourcing Standorten. In dieser Ausgabe Rumänien (EN)

Management 3

7 zentrale Herausforderungen im Change Management bei der Umsetzung von Outsourcing Projekten - Fachbeitrag

Verband 5

Neues von Outsourcing Verband - Neue Mitgliedschaft, Partner, Anbieterverzeichnis, Studien und mehr.

Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz - 2010 bis 2015

In Deutschland, Österreich und der Schweiz wird das Marktvolumen für IT-Dienstleistungen von 50 Milliarden Euro im Jahr 2010 auf etwa 60 Milliarden Euro im Jahre 2015 anwachsen.

Mittelständische Unternehmen werden hierzu einen überdurchschnittlichen Anteil beitragen. Denn im Mittelstand herrscht vor allem beim Einsatz von Outsourcing-Dienstleistungen noch Optimierungspotenzial, da diese Unternehmen bisher nur zögerlich diesen Weg hin zu einer Konzentration auf

Kernkompetenzen beschränkt haben.

Doch das wird sich ändern, denn viele Faktoren veranlassen die Mittelständler, verstärkt über Outsourcing nachzudenken. Die Unternehmen stellen sich deshalb mit Elan den spezifischen Herausforderungen, die sie bisher an einer stärkeren Auslagerung von IT-Dienstleistungen gehindert haben.

Dies ist ein Ergebnis der Markttrend-Analyse „Der Markt für IT-



Dienstleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz 2010 bis 2015“ der Lünendonk GmbH, Kaufbeuren, die in Kooperation mit dem Marktanalysten Harald Brand (cbc, Ebhausen) entstand. **> Weiter** (auf www.outsourcing-journal.org)

Quelle:: Studie „Der Markt für IT-Dienstleistungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz 2010 bis 2015“ Lünendonk GmbH



Romania - Information, Facts & Figures

Romania as a Growing Center of Software and Services Expertise - Romania as an Offshore Destination - Geo-distribution of the Romanian IT&C industry

supported by **romaniaIT**

Romania is one of the most interesting markets in Europe for technology investment and trade, as well as a recognized partner for some of the world's most demanding customers in IT services outsourcing, business process outsourcing, call center support and product development.

Between 2002 and 2007, Romanian software industry registered CAGR of +20%, and at the beginning of 2008 the projected CAGR for the following 5 years was of at least 15%.

The last decade was quite a beneficial period for the local IT in industry: the number of companies tripled to 11.000, as well as the number of employees in the sector estimated at 60.000 in 2010 only for the software segment.

Romanian software companies used this accelerated growth period to accumulate knowledge, especially on the business side, gain customers and better position themselves on the regional and international market.

Between 2005 and 2008 at least 15 major mergers & acquisitions and investment

funds takeovers were a clear indicator of the rising interest for Romanian companies.

Despite significant slowdown in 2008 and 2009, accompanied by non-typical evolution of markets, niches and companies, the focus on increasing productivity and decreasing costs through technology was actually the winning card for Romanian software companies, both on the internal and external market.

According to preliminary estimates, 2010 seems to mark the post-crisis recovery year for Romanian software and services exporters. Both the number of projects and their value are on the rise, following the up-side curve of foreign partner companies' crisis mitigation options.

Feedback from companies and ANIS estimates show that the sector has an excellent opportunity of maintaining the growing trend, although in a notably slower pace than in the pre-crisis years.

Read the series at outsourcing-journal.org:

> [Part 1](#) > [Part 2](#) > [Part 3](#)

Main technology centers: Bucuresti, Timisoara, Cluj Napoca, Iasi, Brasov, Ploiesti, Sibiu, Craiova

International presence: Accenture, Alcatel-Lucent, Apple, Dell Perot Systems, EA Sports, Ericsson, Freescale, Genpact, HP, IBM, Infineon, Intel, IXIA, Microsoft, Oracle, Siemens, TechTeam, Wipro, WindRiver

Main competencies: Business Applications • Security Applications and Services • Embedded Automotive Systems • Product Design & Development Tools • Development Services • Consulting and Implementation • Maintenance and



romaniaIT is a public-private initiative set up in 2006 by a group of stakeholders that included ministries, industry associations and companies for promoting the national IT industry abroad.



CHANGE

7 zentrale Herausforderungen im Change Management bei der Umsetzung von Outsourcing Projekten

Autor
Johanna von Geyr

Systematisches Change Management und Kommunikation als integraler Bestandteil eines Outsourcing Programmes sind nicht nur "nice to have" sondern erfolgskritisch.

Gerade im Umfeld von IT-Outsourcing ist man in den letzten Jahren eine große Lernkurve gegangen, viele Unternehmen sehen den Bereich Mitarbeiter heute als Erfolgsfaktor. Das Thema systematisches Change Management wird aber von vielen CIOs mit niedriger Priorität behandelt, weil der daraus resultierende nachhaltige Mehrwert nicht so einfach messbar ist.

Im Rahmen einer jährlichen Change Management Studie untersucht PA Consulting Group den Wertbeitrag von Change Management und leitet aus der Projekterfahrung konkrete Handlungsempfehlungen für die Entscheidungsträger im Unternehmen ab.

Für erfolgreiches Outsourcing, gibt es sieben zentrale Herausforderungen, die durch systematisches Change Management adressiert werden sollen:

1. Einheitliches Verständnis über die Gründe zu einem Outsourcing und dem angestrebten Zielzustand, einschließlich der notwendigen Teiletappen
2. Bindung, Förderung und Motivation der für den täglichen operativen Betrieb notwendigen Schlüsselpersonen
3. Motivation, Unterstützung und Bindung der Führungskräfte
4. Verpflichtung des Unternehmens gegenüber seinen Mitarbeitern – faire Behandlung allen Mitarbeitern gegenüber
5. Veränderung und Verständnis der gesamten Organisation hinsichtlich der neuen Form der IT-Lieferkette
6. Aufbau von Qualifikationen und Wissenstransfer für die benötigten Funktionen im Umfeld der Steuerungsorganisation
7. Aufbau einer Kultur des partnerschaftlichen Arbeiten auf Augenhöhe – zwischen dem Kunden, der IT-Abteilung und dem Provider

Zentrale Herausforderungen, die in den meisten IT-Abteilungen sprichwörtlich erst erkannt werden, wenn das erste Kind in den Brunnen gefallen ist. Erste Kündigungen, Probleme in der Lieferfähigkeit, Unsicherheiten, mangelnde Ressourcen, Überstunden und viele offene Fragen sind an dieser Stelle zu nennen. Hohe Abfindungen müssen gezahlt werden, kulturelle

(Continued)

Unterschiede in den Ländern werden nicht ausreichend adressiert und gewürdigt. Schlimmstenfalls kann damit sogar ein Projekt kippen, meistens wird es verzögert, zusätzliche Kosten kommen aber auf jeden Fall auf die Liste der CIO's.

Ein Team aus Kommunikations- und Change-Experten mit fachlichem Know-How und Outsourcingverständnis sollte in Anlehnung an die Planung von Outsourcing-Transaktion einen strategischen und operativen Fahrplan mit klar definierten Zielen und Maßnahmen auf der Basis der oben genannten Herausforderungen entwickeln. Zielgruppenorientiertes Vorgehen und ebenso das Wissen über die zentralen Herausforderungen unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Rahmendaten sind die Grundvoraussetzung für die Entwicklung des Fahrplans für die Veränderung und das dahinter stehende Betreibermodell.

Am Anfang steht eine Bewertung der Wahrnehmung und Auswirkungen, die die Planung und Umsetzung einer Outsourcing-Transaktion nach innen und außen hervorruft. Dazu gehört die detaillierte Analyse aller Interessensgruppen, einschließlich deren Erwartungen und Interessen. Interessensgruppen im Outsourcing-Projekt sind in der Regel die Führungskräfte, hier besonders die Ebene mit dem direkten Mitarbeiterkontakt, alle Mitarbeiter der IT-Organisation, Projektmitarbeiter, die nach Abschluss ihrer Projektaufgabe wieder in die Linie zurück kehren, Projektmitarbeiter, die hinterher zu dem Provider wechseln, das Top-Management der IT-Organisation oder des dahinter stehenden Konzerns, Aktionäre, Journalisten, die Kunden oder das

Business, bzw. der Provider. Ganz wesentlich ist die Einbindung der Arbeitnehmervertretungen, die allein schon aus rechtlichen Gesichtspunkten frühzeitig mit dem Projekt vertraut gemacht werden müssen.

Im nächsten Schritt ist es wichtig das Soll-Bild nach dem Outsourcing und die zu Grunde gelegten Ziele zu betrachten, um davon die Ziele für den Change- Fahrplan abzuleiten. Ein Workshop mit den Entscheidungsträgern aus dem Projekt und zusätzlichen Führungskräften aus der Organisation ist ein bewährter Weg, um hier zu einem gemeinsamen Verständnis zu kommen, bzw. auch die notwendige Unterstützung zu erhalten. Sobald die Ziele stehen, kann das Change- und Kommunikationsteam mit der operativen Planung und der Erarbeitung von Maßnahmen beginnen. Hier gilt: Kein Unternehmen und keine Situation gleicht der anderen, insofern gibt es keine Musterlösung. Am Beispiel der zentralen Herausforderungen zeigen wir im Folgenden mögliche Maßnahmen, die sich in der Praxis erprobt haben und sicherlich den ein oder anderen gedanklichen Anstoß zwischen Due Dilligence und Steuerungsausschuss Meeting geben.

1. Einheitliches Verständnis über die Gründe von Outsourcing und dem angestrebten Zielzustand, einschließlich der notwendigen Teiletappen

Zunächst sollte die Mehrheit der Führungsmannschaft ins Boot geholt werden und die entsprechende Strategie, Umsetzungsplan sowie die Gründe dafür verstehen und nachvollziehen können. In Veränderungsprozessen üblich ist, dass mindestens 25% der Mannschaft überzeugt sein müssen, damit der Rest mitgezogen werden kann. Die

Verankerung der Projektziele in die persönlichen Ziele ist vor allem auf der Führungsebene zwingend notwendig. Ein Trainingsprogramm für die Führungskräfte mit entsprechenden Workshops hilft sie auf Ihre Aufgaben vorzubereiten und die Umsetzung des Veränderungsprojektes besonders auf der People-Ebene erfolgreich zu gestalten.

Die Entwicklung eines einheitlichen Sets an Kernbotschaften in einfacher Sprache, die Visualisierung des Soll-Zustand und die Definition und Bestimmung von Teiletappen im Rahmen einer zeitlichen Abfolge hilft allen Mitarbeitern sich entsprechend zu orientieren. Transparente und kontinuierliche Kommunikation zu jedem Zeitpunkt des Projektes stellt die Wertschätzung aller Mitarbeiter sicher. Hier ist darauf zu achten, dass die Mitarbeiter zumindest wissen, wann sie mit welchen Informationen rechnen können. So zum Beispiel, wann ein möglicher neuer Arbeitgeber benannt wird, wann neue Teams zusammengeführt werden etc.

> [Weiter zum Artikel](#) (via outsourcing-journal.org)

Autorin: Johanna von Geyr, Principal Consultant bei PA Consulting

Weitere Artikel aus der Rubrik Management & Transformation

> [Interkulturelle Zusammenarbeit - Teil1](#)

> [Arbeits- und Organisationsstrukturen in Bewegung](#)

> [Business Process management 2011 - Hype, Hoffnung oder Realität?](#)

> [BPO Service-Optimierung](#)



Outsourcing Verband

German Austrian Swiss Outsourcing Association

Neues vom Deutschen Outsourcing Verband e.V.

Knowledge Networks Councils - Um den Wissenstransfer noch besser fördern und unterstützen zu können richtet der Verband Fachgruppen (Councils) ein. Ziel ist es die Arbeit von Outsourcing-Verantwortlichen, sei es auf Provider-, Berater oder Anwenderseite (pro-)aktiv zu unterstützen. Die Councils bieten Professionals und Experten die Möglichkeit zur aktiven Mitgestaltung des Knowledge-Transfers. Schreiben Sie uns. > [Mehr](#)

Anbieterverzeichnis - Verzeichnis der Anbieter von Outsourcingservices, Beratungsleistungen und Lösungen. Das Anbieterverzeichnis des Deutschen Outsourcing Verbandes e.V. steht Ihnen kostenlos in vollem Umfang zur Verfügung. > [Mehr](#)

2nd Swiss IT Outsourcing Study - IT Sourcing Europe, a European IT Outsourcing (ITO) market research company, announces the launch of the 2011 Swiss ITO and In-House Software Development Survey. Unterstützen Sie die Studie! > [Zur Teilnahme](#)

Veranstaltungshinweis - econique CxO Dialog BPO (26./27. September 2011, Berlin) - Der econique CxO Dialog Business Process Services ist der führende Networking-Gipfel für leitende Manager, Leading-Edge-Lösungsanbieter und Top-Berater im deutschsprachigen Raum. Best-Practice-Vorträge, vertrauliche Kaminrunden und abgestimmte Einzelgespräche bieten Inspiration und exklusiven Wissenstransfer in Sachen BPO und Shared Services Center. > [Mehr](#)

Mitgliedschaft - Neue Mitgliedschafts und Partnerschaftsstruktur, inkl. noch mehr Leistungen. Mitgliedsgebühren nicht mehr Umsatzgebunden. > [Weitere Informationen](#)

Über - Der Deutsche Outsourcing Verband e.V. ist unabhängiger Partner von Anwendern, Beratern und Anbietern in den Ländern Deutschland, Österreich und Schweiz. Der Verband erreicht heute bereits mehr als 2.300 Verantwortliche und Unternehmen. Mit dem Outsourcing Journal bietet der Verband DAS Informations-medium zum Thema Outsourcing in der Region. > www.outsourcing-verband.org

Neue Mitglieder / Partner



Mitgliedschaft / Partnerschaft

Werden Sie Mitglied im Outsourcing Netzwerk für die DACH Region.
 > Registriertes Mitglied (kostenlos)
 > Premium Mitglied (Untern. 165 €)
 > Knowledge Partner (Untern. 290 €)
 > Sponsor (Unternehmen 290 €)
 Inklusive PR, Marketing, Branding, Jobanzeigen und mehr!

Kontakt

Stephan Fricke
 +49 911 30844-91570
office@outsourcing-verband.org





Bleiben Sie mit uns informiert !

Wir liefern Insights, Wissen, Marktinformationen und aktuelle Branchennews

www.outsourcing-journal.org

Rubriken

Management
Markt und Standorte
IT-Outsourcing
Prozess-Outsourcing
Events und Publikationen
Service
Presseschau

www.outsourcing-journal.org

Newsletter

Wir informieren in regelmässigen Abständen über Neuigkeiten, interessante Veröffentlichungen und Veranstaltungen. Registrieren Sie sich für unseren kostenlosen Newsletter (in Kooperation mit dem Outsourcing Verband)

> Hier kostenlos bestellen

Das Outsourcing Journal und der Outsourcing Verband sind ebenfalls via Xing, LinkedIn u. Twitter erreichbar

Folgen Sie uns!



Das Outsourcing Journal ^(DE/EN)

Auswahl und Links zu weiteren Beiträgen, aktuellen Veranstaltungshinweisen und mehr

Ausschreibungs- und Auswahlverfahren für Outsourcingprojekte

Das Ausschreibungsmanagement wird typischerweise in mehrere Schritte gegliedert: 1. Request for Information - Ist dies geklärt, dann folgt der so genannte Request For Information (RFI), bei dem das auslagernde Unternehmen zunächst unverbindlich die grundsätzliche Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft möglicher Provider erfragt. [> Weiter](#)

10 Ratschläge - So wechseln CIOs den Outsourcing-Partner

Bei Unzufriedenheit unbedacht den Dienstleister zu wechseln ist gefährlich. Zu prüfen sind unter anderem Laufzeit, Folgekosten und Optionen wie Multisourcing. Die Outsourcing-Welt hat einen neuen Fachbegriff: "Resourcing". Damit ist ein Wechsel des Dienstleisters gemeint. [> Weiter](#) (via cio.de)

"Stresstests" für Personalfunktionen

1. Anlass und Methodik - Die Finanz- und Wirtschaftskrise der Jahre 2009 und teilweise noch 2010 brachte nur eine kurze und vordergründige Verschnaufpause am Arbeitsmarkt, während die Personalabteilungen selbst ihre Kenntnisse und Fähigkeiten in Sachen Kurzarbeit und Kosteneinsparungen auffrischten. Personalabbau wurde erfreulicherweise vermieden, auch im Bewusstsein, dass die frei gesetzten Fachkräfte nach der Krise kaum wieder zu beschaffen sein werden. [> Weiter](#)

6th Outsourcing Forum Poland in Warsaw

On 17 June this year, at Westin Hotel in Warsaw, a joint Roadshow and ABSL conference will take place to discuss present trends and directions of the sector development in Poland. [> Weiter](#)

Das Deutsche Outsourcing Journal ist ein Informationsangebot rund um die Themen Business Process Outsourcing, Shared Service Center sowie IT Outsourcing und für all diejenigen, die sich intensiv oder weniger intensiv, zurzeit oder erst in Zukunft, mit diesen Themen beschäftigen. Es finden sich aktuelle Informationen aus den Bereichen Finanzen, Einkauf, HR, Operations, Customer Service, IT, Recht sowie Hinweise zu interessanten Veranstaltungen, zu Fachliteratur, Webseiten und mehr.

Das Outsourcing Journal ist ein Informationsangebot von: OutCome - Communication & Public Relations in Outsourcing

© Outsourcing Journal Deutschland | All rights reserved.