

5/11

## Outsourcing Newsletter

Markt 1	Standorte 2	Management 3	Verband 4
Marktsituation für IT-Dienstleistungen in der Anwendungsentwicklung und Betreuung. Eine Studie von PAC im Auftrag von Accenture	Konjunkturbericht Ungarn 2010 - Über den Berg aber noch längst nicht wieder auf der Höhe.	Interkulturelle Zusammenarbeit - 2. Teil: Kulturelle Kompetenzen und 5 Regeln. Fachbeitrag	Neues von Outsourcing Verband - Neue Mitgliedschaft, Partner, Anbietersverzeichnis, Studien und mehr.

## Marktsituation für IT-Dienstleistungen in der Anwendungsentwicklung und -Betreuung

**Teil 2 der 6-teiligen Reihe zum Thema IT-Vendor Consolidation** - Unternehmen nutzen in unterschiedlichen Bereichen kaufmännische oder technische Anwendungen, die zum Teil selbst beziehungsweise kundenspezifisch entwickelt oder als Standardprodukt von einem Softwarehaus erworben wurden.

Obwohl Firmen bemüht sind, die Anzahl an Applikationen zu reduzieren und möglichst viel mit Standardsoftware abzudecken, gelingt dies nicht

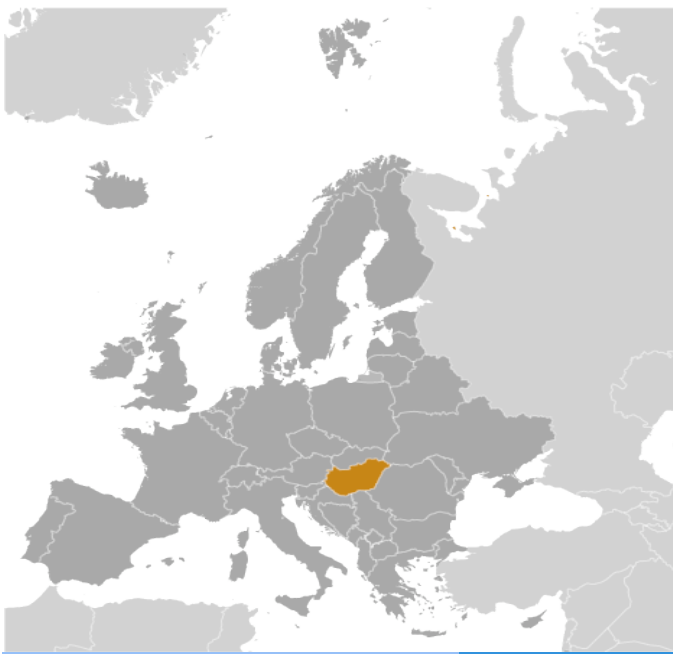
flächendeckend, vor allem dann nicht, wenn die Firmen in unterschiedlichen Industriezweigen (Industrie, Handel, Dienstleistungen) sowie in verschiedenen Regionen der Welt aktiv sind.

Oft nehmen die Firmen für die Weiterentwicklung, den Betrieb und die Betreuung ihrer Anwendungen externe Dienste in Anspruch. Die Anzahl dieser Services steigt mit der Anzahl der Applikationen. [> Weiter](#) (auf [www.outsourcing-journal.org](http://www.outsourcing-journal.org))



Lesen Sie auch Teil 1: Kostentransparenz in der IT gefordert [> Weiter](#)

Quelle: Studie: IT Vendor Consolidation im Bereich Anwendungsentwicklung und -betreuung - Potentiale, Vorteile und Grenzen, Pierre Audoin Consultants (PAC) GmbH im Auftrag von Accenture GmbH



## Ungarn - Konjunkturbericht 2010

„Über den Berg, aber noch längst nicht wieder auf der Höhe“ - Ergebnisse der jährlichen Konjunkturumfrage der Deutsch-Ungarischen Industrie- und Handelskammer, 16. Jahrgang

Zur Verfügung gestellt von:



**AHK**

**Deutsch-Ungarische  
Industrie- und Handelskammer  
Német-Magyar  
Ipari és Kereskedelmi Kamara**

„Über den Berg, aber noch längst nicht wieder auf der Höhe“ - Ergebnisse der jährlichen Konjunkturumfrage der Deutsch-Ungarischen Industrie- und Handelskammer, 16. Jahrgang

Die Konjunkturumfrage liefert eine fundierte Analyse der Einschätzungen, Erwartungen oder Vorschläge deutscher und anderer ausländischer Investoren und bringt sie in die öffentliche Diskussion ein.

Damit trägt die Studie zur kontinuierlichen Verbesserung der Investitionsbedingungen in Ungarn und stärkt damit die Wettbewerbsfähigkeit der gesamten Wirtschaft. Zugleich gibt der Konjunkturbericht auch jenen deutschen oder anderen ausländischen Unternehmen eine wertvolle Orientierungshilfe, die Ungarn als potentiellen Investitionsstandort und Wirtschaftspartner besser kennenlernen wollen.

**Standortfaktoren: bewährte Tugenden, alte Beschwerden** - Bei den Bestimmungsfaktoren für das allgemeine Investitionsklima im Lande hat sich die grundsätzliche Einschätzung der Vorjahre bestätigt: die Investoren geben Ungarn

vor allem bei den Faktoren gute Noten, die den Arbeitsmarkt prägen. Unverändert deutliche – teilweise sogar verstärkte Kritik bekommen hingegen die von der Wirtschaftspolitik unmittelbar zu verantwortenden Bereiche.

Einige der Veränderungen gegenüber 2009 sind als direkte Folgen der Wirtschaftskrise erklärbar. So ist z.B. der deutliche Rückgang der Zufriedenheit mit der Binnennachfrage bzw. mit den Exportmöglichkeiten in der Region eine unmittelbare Reaktion auf die erlittenen Absatzeinbußen. Umgekehrt dürfte die spürbare Entspannung bei der Verfügbarkeit von Fachkräften und bei den Arbeitskosten, aber auch die Wahrnehmung einer größeren Leistungsbereitschaft der Arbeitnehmer eindeutig auf die krisenbedingte Lage am Arbeitsmarkt zurückzuführen sein.

Die politische Stabilität wird zwar noch immer mehrheitlich negativ beurteilt, im Vergleich zum Anfang des Jahres 2009 aber immerhin spürbar besser, was im Wesentlichen der Installierung und relativ stabilen Arbeit der Regierung Bajnai zu verdanken sein dürfte. *(Bitte beachten Sie aktuelle Veränderungen nach den Wahlen*



*2010. Wir werden hierüber wieder berichten.)*

Besorgniserregend ist, dass gerade in den Bereichen, wo seit Jahren die größte Unzufriedenheit unter den Investoren herrscht, auch 2009 keine Verbesserungen wahrgenommen wurden – im Gegenteil: bei einigen hat sich die Einschätzung noch einmal verschlechtert. Besonders augenscheinlich ist dies im Falle der Bürokratie, des Kampfes gegen die Korruption und der Transparenz bei öffentlichen Ausschreibungen. Die am stärksten kritisierten Felder der Wirtschaftspolitik jedoch bleiben – trotz minimaler Verbesserungen – weiterhin das Steuersystem und die Höhe der Steuerbelastung.

[> Zum Artikel](#)

[> Download Studie](#)



## Kulturelle Kompetenzen und 5 Regeln

### 2. Teil der Serie zum Thema Interkulturelle Zusammenarbeit

Beitrag  
SwissITbridge

Der kulturelle Anpassungsprozess findet nicht wie normalerweise über Face-to-Face-Kommunikation statt, sondern geschieht medienvermittelt. Dabei entstehen Schwierigkeiten, zumal die interkulturelle Zusammenarbeit, die Kommunikation und das Diskussionsverhalten der Mitarbeiter geprägt sind von den jeweiligen Nationalitäten und ethnischen Abstammungen der Teammitglieder.

Auch zwischenmenschliche Beziehungen und die Einstellung zu Zeit werden massgeblich durch den kulturellen Hintergrund geprägt. Sich unterscheidende Erwartungen und Verhaltensweisen können leicht zu Frustration und Missverständnissen führen. Die fehlende Möglichkeit zur direkten Kontaktaufnahme und somit zur Face-to-Face-Kommunikation erschwert die Zusammenarbeit zusätzlich.

Weiter können Missverständnisse und Unklarheiten bei der Email-Kommunikation entstehen: Sind Informationen eine Hol- oder eine Bringschuld? Wer wird in bcc genommen? Welche stilistischen Präferenzen herrschen vor? Wirkt das Email schroff, zu knapp, unhöflich oder gar unpräzise? Auch bei Telefonkonferenzen ist ein Vorgehen mit Bedacht angemessen: Es sollte klar sein, wer teilnimmt und wer gerade das Wort hat - vor allem bei nicht-Muttersprachlern und Teilnehmern mit schlechter Telefonverbindung ist verstärkt darauf zu achten.

Videokonferenzen eignen sich bezüglich der vielfältigen kommunikativen Aspekte etwas besser, doch sind auch diese nicht mit Face-to-Face Meetings vergleichbar: jegliche non-verbale Kommunikation geht verloren.

Lesen Sie weiter und erfahren Sie mehr zu:

- 1. Beziehungspflege als Türöffner**
- 2. Klare Ziele, klarer Ablauf, Berechenbarkeit und Aufgabenzuteilung**
- 3. Klarer Ablauf und Berechenbarkeit**
- 4. Ablaufvereinbarung**
- 5. Aufmerksamkeit für jeden**

> [Lesen Sie den gesamten Artikel](http://outsourcing-journal.org) (via outsourcing-journal.org)



swiss IT bridge ist  
offizieller **Knowledge-  
Partner** des Deutschen

Outsourcing Verbandes e.V. und des Outsourcing Journals.

Werden Sie Knowledge-Partner des Outsourcing Verbandes und des Outsourcing Journals und präsentieren Sie Ihre Expertise und Lösungskompetenz in einem unabhängigen und redaktionellen Umfeld > **Mehr Infos und Kontakt**



# Outsourcing Verband

German Austrian Swiss Outsourcing Association

## Neues vom Deutschen Outsourcing Verband e.V.

**International Relations Councils - Frau Anita Shukla New Chair India** - In her role as Chair India, Ms. Shukla will provide information for German businesses and professionals about India as outsourcing destination and will be a first contact for inter-cultural matters. In addition to this, Ms. Shukla can help Indian service providers and organizations understand German business culture better and thus contribute positively to Indo-German co-operations in the service sector. > [Weiter](#)

**Publication Council - Herr Johannes Heimes hat die Funktion Social Media Chair übernommen.** Die Präsenz in Sozialen Netzwerken ist wichtiger Bestandteil unserer Kommunikationsstrategie und garantiert eine erweiterte Reichweite. Aktiv begleitet wird unsere Social-Media-Kommunikation von Herrn Johannes Heimes, der bereits andere Organisationen und Unternehmen bei Social-Network Strategien und Aktivitäten unterstützt. > [Weiter](#)

**China** - Vortrag des Outsourcing Verbandes auf dem "ZJITS for Matchmaking Symposium on Service Industry" in China am 08.Juni 2011 - Der Verband folgt einer Einladung der Provinzregierung Zhejiang und berichtet über den deutschen Markt für Outsourcing-services.

**Knowledge Partnerschaft** - Das Konzept der Knowledge-Partnerschaft basiert auf der Kombination von Wissensvermittlung und Präsentation. So werden Partner als wichtiges Mitglied der Outsourcing-Industrie in der Region wahrgenommen und erhalten gleichzeitig die Möglichkeit durch die Veröffentlichung von Artikeln, Fachbeiträgen, Interviews etc. im Outsourcing Journal Expertise und Lösungskompetenz zu präsentieren. > [Weiter](#)

### Mitgliedschaft / Partnerschaft

Werden Sie Mitglied im Outsourcing Netzwerk für die DACH Region. Inklusive PR- und Marketing Services, Branding, Jobanzeigen und mehr

Neue Mitglieder / Partner

**BULPROS**

**local global**  
Publishing & Conferences

**ZEW**

**synthesion**  
UNTERNEHMENSBERATUNG

**zhaw** Zurich University of Applied Sciences  
School of Management and Law

**LÜNENDONK**

6. Jahresforum  
**Shared Services**  
WOCHE 2011

**outcome**  
outsourcing communication

European IT Conference 2011

**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](http://www.outsourcing-verband.org)



**Kontakt**  
Stephan Fricke  
+49 911 30844-91570  
[office@outsourcing-verband.org](mailto:office@outsourcing-verband.org)



## Bleiben Sie mit uns informiert !

Wir liefern exklusive Insights, Wissen, Marktinformationen und aktuelle Branchennews

[www.outsourcing-journal.org](http://www.outsourcing-journal.org)

## Das Outsourcing Journal <sup>DE / EN</sup>

Auswahl und Links zu weiteren Beiträgen und mehr - Mai 2011

**BPO-Markt auf Zwei-Jahres-Hoch in Europa - TPI 1Q2011** - Frankfurt, 4. Mai 2011 - Gesamtauftragsvolumen erreicht laut TPI 1Q11 EMEA Index Zwei-Jahres-Hoch bei BPO in Europa - TPI, das weltweit größte Sourcing Beratungs- und Marktforschungsunternehmen bescheinigt EMEA für das erste Quartal 2011 einen geschäftigen Outsourcing-Markt. > [Weiter](#)

**Agiles Softwareprojekt nach Aufwand** - Im letzten Beitrag haben wir festgestellt, dass Festpreisprojekte viel zu riskant sind. Dabei ist nicht nur der Preis unveränderbar, sondern auch der Projektumfang (Scope) und der Termin. Wegen unerwarteten Änderungen von anfänglich definierten Anforderungen (und dem Umfang im Allgemeinen) ist es in den meisten Fällen schwierig, den geplanten Liefertermin und die versprochenen Budgets einzuhalten. > [Weiter](#)

**Selektion - Teil 6 der 7-teiligen Reihe zum Thema Human Resources Manager mit Marktorientierung** - Heute werden oft ausschliesslich Interviews zur Personalauswahl eingesetzt. Diese verlaufen weitgehend unstrukturiert. Um die Qualität der Auswahlentscheidung zu verbessern, sind folgende zusätzliche Instrumente zusätzlich angebracht: > [Weiter](#)

**Moderater Beschäftigungszuwachs durch IT-Outsourcing im Dienstleistungssektor** - Outsourcing wird in der öffentlichen Diskussion schnell mit Arbeitsplatzverlusten gleichgesetzt. Indessen trifft dieses Urteil in dieser Pauschalität nicht zu. Dies zeigt eine aktuelle Studie des Zentrums für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) in Mannheim. > [Weiter](#)

Mehr sowie täglich neue Artikel, und Fachbeiträge unter > [www.outsourcing-journal.org](http://www.outsourcing-journal.org)

### Aktuelle Artikel Serien zu den Themen:

- > [Interkulturelle Zusammenarbeit](#)
- > [Human Resources Manager mit Marktorientierung](#)
- > [IT Vendor Consolidation](#)
- > [Vietnam as Outsourcing Destination](#)
- > [China as Outsourcing Destination](#)
- > [Romania - Eine Standortanalyse](#)

**Werben im Outsourcing Newsletter** - Verbreitung: zurzeit ca. 12.000 Verantwortliche, unterschiedl. Anzeigenformate und Platzierungen, **ab 45 EUR / 2 Erscheinungen**. > [Kontakt](#)

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

Folgen Sie uns!



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.