

Outsourcing – Markttrends

Noch einen Schritt weiter als die Managed Services geht das Outsourcing, also die Auslagerung von Hauptdienstleistungen wie IT- und Prozessmanagement. Ein Trend, der zunimmt. Laut der PAC Outsourcing Studie, 2008, wird für den europäischen Markt ein Wachstum von 8,7 % für die „Self-Service-Industry“ prognostiziert. Im Fokus stehen dabei vor allem UK, Nordics, die Niederlande und Frankreich. Allerdings gilt Europa schon heute als starker Outsourcing Markt. Allein im Jahr 2008 fanden 93,8 % aller Outsourcing-Aktivitäten dort statt. Obgleich das Hauptgeschäft noch immer der Banking-Bereich ist, wird auch beim Outsourcing-Store-Geschäft im Handel ein Wachstum von 8 % Prozent erwartet. Stärkstes Segment bleibt mit einem prognostizierten Wachstum von 9,1 % jedoch das Self-Service-Geschäft.

Angesichts des großen Kundennutzens erstaunen diese Wachstumsraten kaum. Schließlich können sich etwa Finanzinstitute und Retailer durch die Auslagerung

komplexer und unternehmensfremder Prozesse nicht nur auf ihr Kerngeschäft konzentrieren. Durch internationale Kooperationen mit führenden Spezialisten der Banken- und Payment-Industrie sowie die schnelle Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen lässt sich auch die Technologieführerschaft sichern. Hinzu kommt, dass maßgeschneidertes Outsourcing zu transparenteren und vor allem niedrigeren Betriebskosten führt.

Auch der Endkunde hat – ohne es zu wissen – eine ganze Menge vom Outsourcing. Er profitiert durch höhere Verfügbarkeit der Geräte bei den Abhebungs- und Bezahlfunktionen, durch zusätzliche Funktionalitäten am Point of Sale wie „mobile top up“ und Kundenkarte, durch mehr persönliche Zeit „seiner“ Berater und letztlich natürlich auch durch die Technologieführerschaft seiner Bank. Schließlich wird dadurch eine schnellere Umsetzung von Prozessen und IT-Innovationen möglich.

Darum lagern Unternehmen aus

Kosten sparen	98 %
Flexibilität / Skalierbarkeit verbessern	96 %
Fokus auf das Kerngeschäft	92 %
IT auf strategische Aufgaben konzentrieren	90 %
Effizienz verbessern	82 %

Quelle: Nelson Hall