

# Globaler Rollout von IT Services

## Chancen und Herausforderungen aus Kundensicht

BITKOM

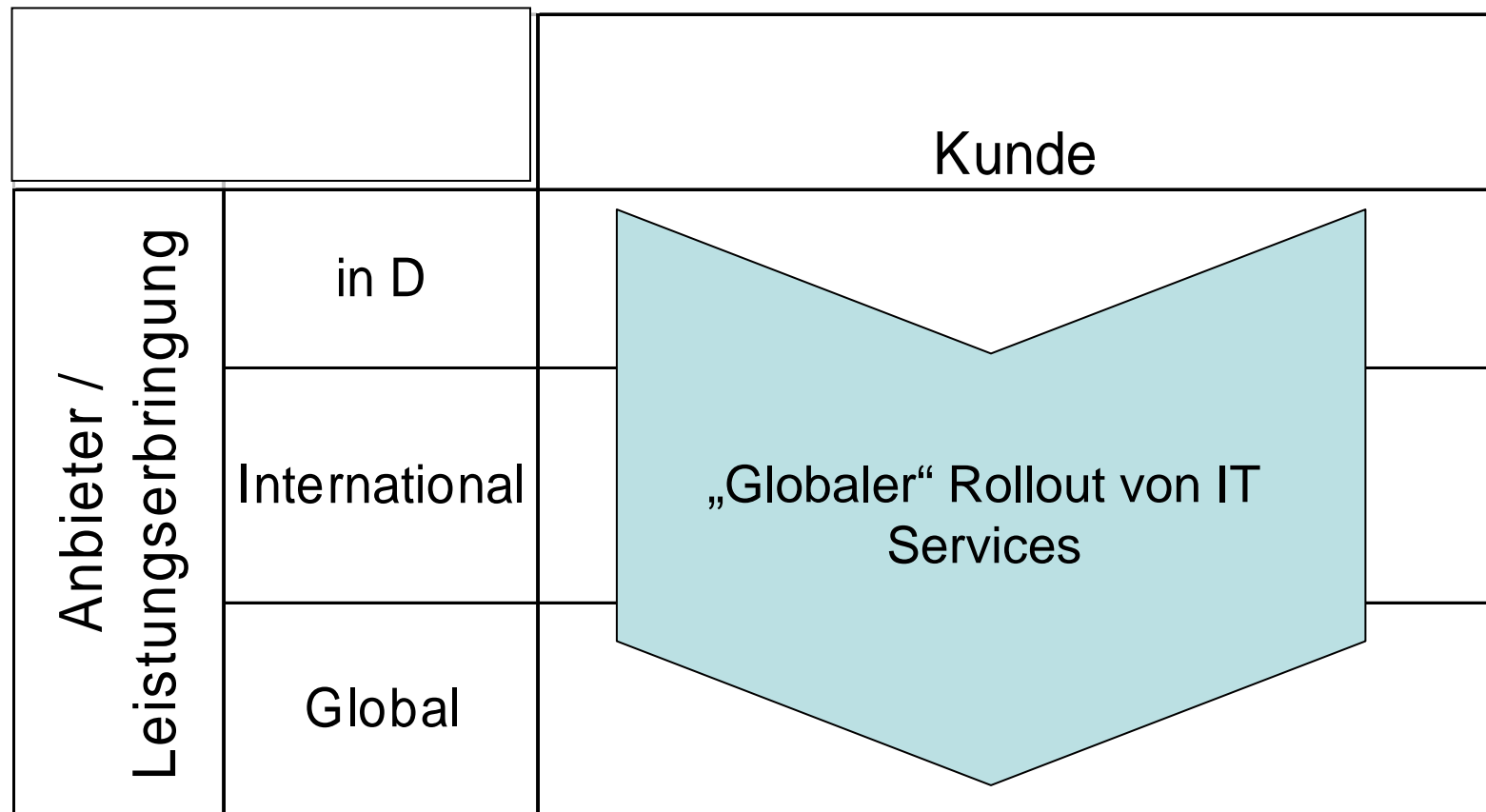
AK Dienstleistungs-Management und -Standards

Dr. E. Kern, bitempo GmbH, Düsseldorf

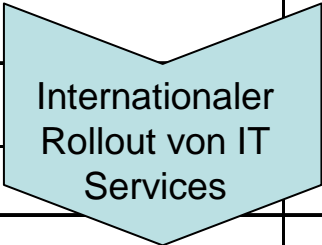
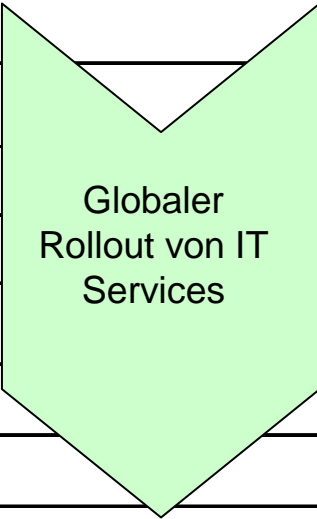
- **bitempo** ist fokussiert auf das Thema „Business Service Provision“ von IT-basierten Geschäftsprozessen
- **bitempo** wendet sich als fokussierte Unternehmensberatung an Unternehmensführungen und Entscheider, die strategische Veränderungen rund um IT-Governance, IT-Service Strategie oder IT-Innovationen initiieren und realisieren wollen.
- **bitempo** verfügt über breite Erfahrung in der Führung von Unternehmen sowie im Change-Management.
- **bitempo** greift auf profundes, state-of-the-art IT-Know-how seiner Partner und Experten zurück. Bei Bedarf erfolgt auch die Umsetzung durch Übernahme von Interimsmanagement Funktionen.



# Internationaler (Globaler) Rollout von IT Services aus Kundensicht



## Internationaler Rollout von IT Services aus Sicht eines international tatigen deutschen Kunden

		Kunde		
		Deutsch	International	Global
Anbieter / Leistungserbringung	in D	 Internationaler Rollout von IT Services		 Globaler Rollout von IT Services
	Land 2			
	Land 3			
	Land 4			
	Land 5			
	Land n			
	International ?			
	Global ???			

# Treiber internationaler IT Strategien

**unternehmensweite =  
internationale Standards**

- Einheitliche Geschäftsprozesse
- Größen- / Mengen- / Kostendegressions-Effekte

**(jeweils)  
lokale Anforderungen**

- Lokale Besonderheiten des Geschäfts
- Lokale Marktgegebenheiten / Kostenniveau für IT Services



Entscheidung abhängig von Geschäftsmodell  
und Entwicklungsstand der Kundenorganisation

## Fragen internationaler IT Strategien zur länderübergreifenden Standardisierung

- Welche einheitlich Geschäftsprozesse gibt es / soll es geben?  
Wie sollen diese IT-seitig unterstützt werden ?
- Welche Systeme / Applikationen sollen vereinheitlicht werden ?
- Welche zentralen Kommunikations-Infrastrukturen gibt es / soll es geben?
- Welche Kosteneffekte sollen erzielt werden ?
- Wie sollen die verschiedenen Services erbracht werden ?
  - Standardisierung <—> Individual-Lösungen
  - Kostenoptimierung <—> Optimierung Wertbeitrag
  - Intern <-> extern
- *Wie sehen die Entscheidungsstrukturen des Unternehmens aus ?*
- *Folgt die IT Strategie der Unternehmensstrategie oder ist IT wesentlicher Bestandteil der Unternehmensstrategie („Enabler“)?*

# Lösungsansatz aus Kundensicht

## 1. Geeignete IT Organisation

- Trennung von „Legislative“ = **IT Governance** und
- „Exekutive“ = Erbringung von zentralen und dezentralen IT Services  
(Intern und/oder extern)

## 2. Selektive IT Sourcing Strategie = **Multisourcing**

- Zentrale IT Services / Dienstleister wo möglich
- Dezentrale IT Services / Dienstleister wo nötig

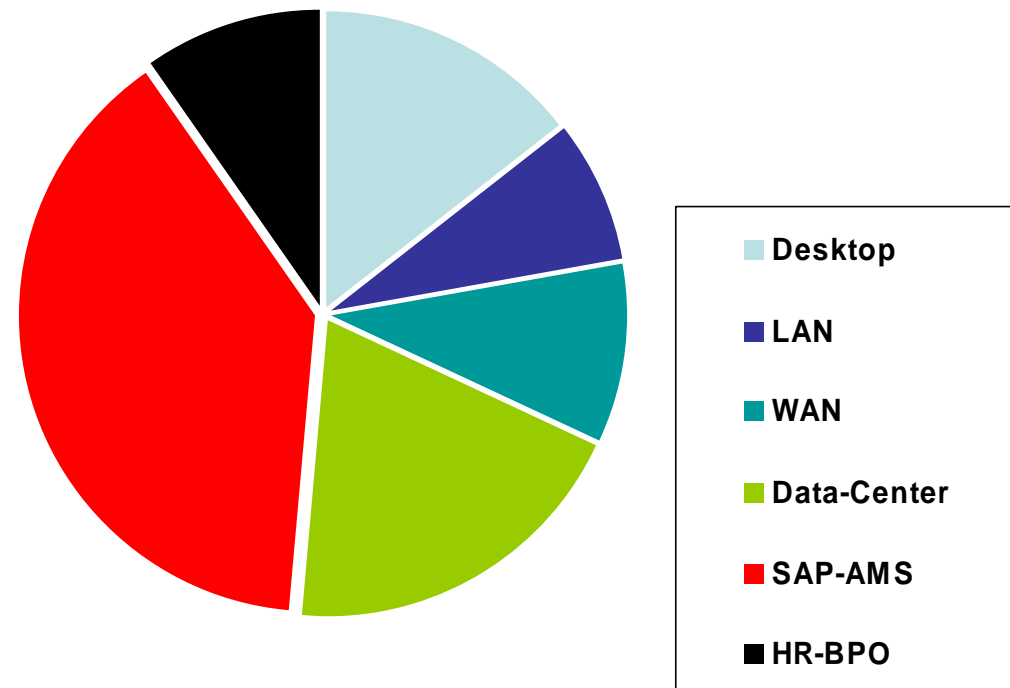
## Aufgaben der IT Governance

- „Wahrer der Einheitlichkeit“
- Definition internationaler Mindeststandards
- Compliance
- Wahrnehmung unternehmensweiter Funktionen u.a.
  - Sicherheit
  - Lizenzmanagement
  - IT Kosten Controlling
- Überwachung der Umsetzung der IT Sourcing Strategie
- Sicherung der Wirtschaftlichkeit
- Fortschreibung der IT Strategie



## Multisourcing: Der Erfolg liegt im richtigen Zuschnitt - über Ländergrenzen hinweg

- Grundfragen Multisourcing:
  - Welche Services sollen zentral erbracht werden ?
  - Wie viele unterschiedliche Service Pakete ?
  - Wie viele unterschiedliche Dienstleister ?
  - Wo sollen die Services erbracht werden (lokal/zentral)?



## Gründe für / Vorteile von Multisourcing

- Qualität
    - Kauf beim Experten (regional und fachlich)
    - Transparente Ermittlung „best practices“ über Ländergrenzen
  - Kosten
    - Bessere Verhandlungsposition, da geringere Abhängigkeit im Vergleich zum Komplet Outsourcing
    - Multisourcing kann direkten Wettbewerb erzeugen
    - Nutzung globaler Sourcing Möglichkeiten
  - Risikostreuung
- Multisourcing ermöglicht die Vorteile spezialisierter Anbieter und Marktchancen im internationalen Umfeld besser zu nutzen

## Bedeutung internationaler IT Services aus Business-Sicht (Praxiserfahrungen)

- Wichtig
  - Zentrale Systeme für länderübergreifend einheitliche Geschäftsprozesse
    - Application Management
      - Development / Integration
      - Operation
      - Enhancement
    - Kommunikationsstruktur (email, etc.)
  - Sicherheitsstandards
  
- Weniger wichtig
  - Desktop Services
  - Lokale Applikationen

## Einheitliches ERP System als eine zentrale Businessvorgabe

- Einheitliche Geschäftsprozesse sind zentraler Bestandteil internationaler Unternehmen
- Vereinheitlichung von Geschäftsprozessen stellt hohe Anforderungen an einheitliche IT Systeme
- IT als Grundlage / Basis für erfolgreiche internationale Zusammenarbeit
  - Internationale Arbeitsteilung
  - Nutzung von Verbundeffekten
- > Einheitlichkeit und Qualität des Systems im Vordergrund

# Globaler Rollout

## Alternative Vorgehensweisen

- Entwicklung einer Lösung für ein Land, kontinuierliche Anpassung / Verbesserung dieser Lösung und Rollout in andere Länder
  - Pragmatisches „Export“-Modell
  - Bei starker Zentrale / „Mutterhaus“-Konzept
- Entwicklung eines zentralen Templates unter Berücksichtigung aller lokalen Anforderungen, Rollout dieser Lösung in alle Länder
  - Hoher Abstimmungsaufwand zu Projektbeginn
  - Theoretisch einfacheres Rollout
  - Bei hoher Prozessübereinstimmung

## Anforderungen internationaler IT Projekte an Kundenorganisation

### Internationale Vorgaben / Richtlinien (Governance)

- Klare Budgetverantwortlichkeit
  - Zentral: erleichtert Harmonisierung
  - Dezentral: stärkt lokale Businessverantwortung (im Rahmen der Governance Vorgaben)
- Zentrales Projektmanagement
- Einheitliche Projektsprache (i.d.R. Englisch)

# Anforderungen internationaler IT Projekte an Kundenorganisation

Internationale Vorgaben / Richtlinien (Governance)

– Klare Budgetverantwortlichkeit

- Zentral: erleichtert Harmonisierung

- Dezentral: stärkt lokale Businessverantwortung (im Rahmen der Governance Vorgaben)

– Zentrales Projektmanagement

– Einheitliche Projektsprache (i.d.R. Englisch)

**In wie weit sind diese Anforderungen im jeweiligen Projekt erfüllt ?**

## Anforderungen an IT Dienstleister (Anbieter) in internationalen IT Projekte

- Fachliche Kompetenz in allen notwendigen Lokationen
  - Organisation vor Ort
  - Bei Einführungsprojekten ggf. auch mit Projektmitarbeitern
  - Sicherstellung der Betreuung nach Abschluss von Projekten
- Koordinationsfähigkeit über Länder- (Organisations-) Grenzen hinweg
  - Gesamt-Projektverantwortung mit ausreichender Autorität
    - beim IT Dienstleister (inkl. Subunternehmen)
  - Entscheidungs- / Anreizstrukturen beim Anbieter  
(Sicherung der Qualität auch in Ländern mit geringem Projektanteil)
- Projektmanagement Know-how



## Anforderungen an IT Dienstleister (Anbieter) in internationalen IT Projekte

- Fachliche Kompetenz in allen notwendigen Lokationen
  - Organisation vor Ort
  - Bei Einführungsprojekten ggf. auch mit Projektmitarbeitern
  - Sicherstellung der Betreuung nach Abschluss von Projekten
- Koordinationsfähigkeit über Länder- (Organisations-) Grenzen hinweg
  - Gesamtprojektverantwortung mit ausreichender Autorität
    - beim IT Dienstleister (inkl. Subunternehmen)
  - Entscheidungs- / Anreizstrukturen beim Anbieter (Sicherung der Qualität auch in Ländern mit geringem Projektanteil)
- Projektmanagement Know-how

**In wie weit sind diese Anforderungen im jeweiligen Projekt erfüllt?**

# Internationaler Rollout von IT Services

## Chance oder Herausforderung (aus Kundensicht) ?

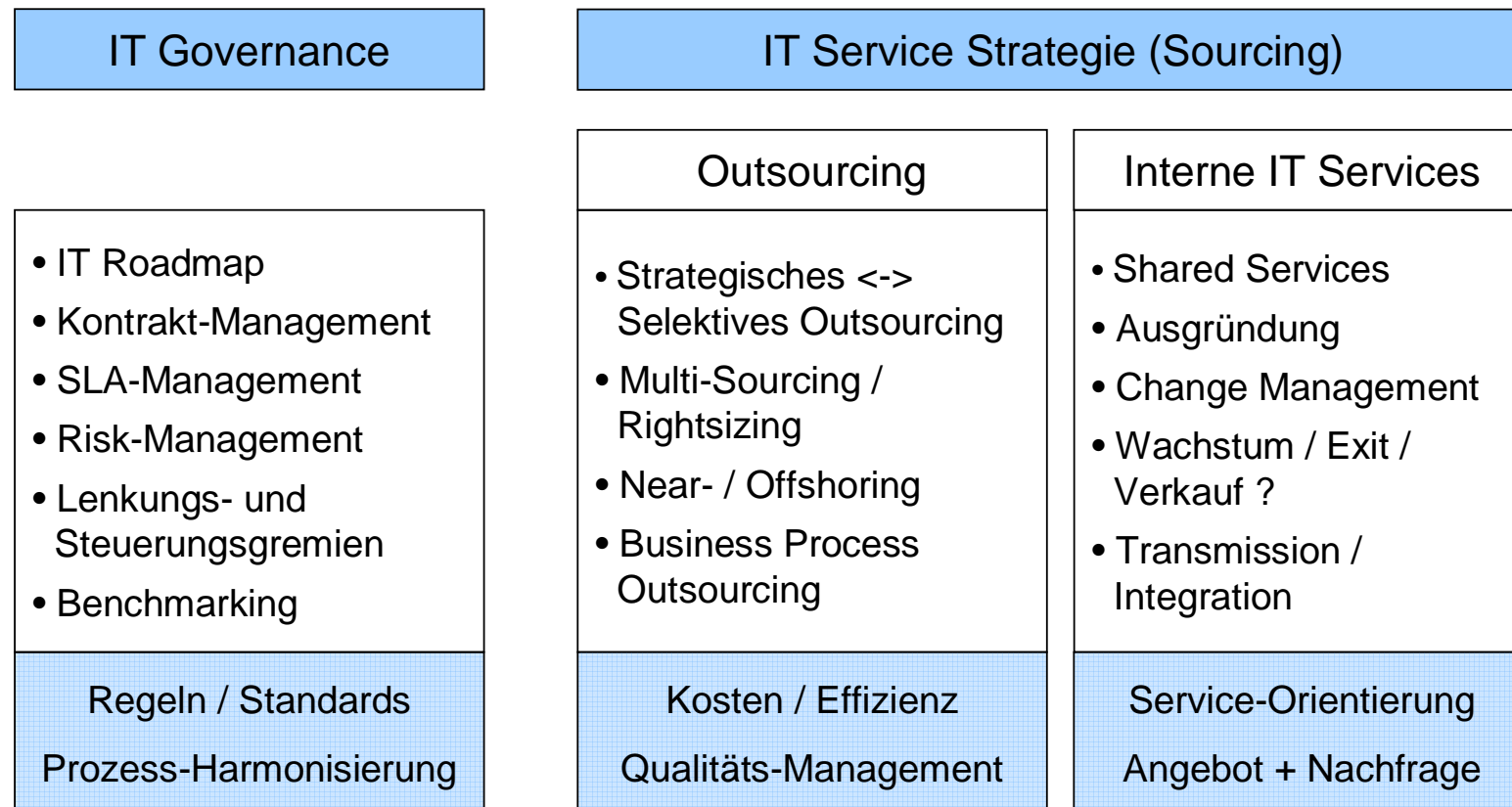
“Notwendigkeit um im globalen Wettbewerb bestehen zu können.“

- Erfolgsfaktoren:
  - IT Organisation muss zur Business Strategie passen
  - Interne Vorbereitung / Voraussetzungen schaffen
    - Klare Vorgaben zur IT Strategie / IT Governance
    - Bewusst Multi-Sourcing als Strategie wählen
    - Konzentration auf zentrale Bestandteile der IT Strategie
  - Geeignete Partner wählen

# bitempo hilft beim „richtigen Set-up“

- National und International -

## Beratungsfelder bitempo Consulting



## Kontakt

Dr. Egbert Kern

Geschäftsführender Gesellschafter

### **bitempo GmbH**

Einbrunger Strasse 63

40489 Düsseldorf

Tel.:+49 (0)211 / 41 68 999

Fax:+49 (0)211 / 41 68 997

e-mail: kern@bitempo.de