

OUTSOURCING

IT-DIENSTLEISTUNGEN FÜR DEN MITTELSTAND

Der Trend zum Auslagern von Geschäftsprozessen oder ganzen Abteilungen hält nach wie vor an. Ob internationaler Großkonzern oder mittelständischer Traditionsbetrieb in Norddeutschland – viele Unternehmen sind sich bewusst, welches Einsparungspotenzial Outsourcing bietet, und arbeiten deshalb mit IT-Dienstleistern zusammen.



David Tallman, Delivery Director, Capgemini

Der weltweite IT-Dienstleister Capgemini ist in Norddeutschland neben Hamburg und Hannover nun auch in Lübeck vertreten. Anfang 2004 hat Capgemini dort die IT-Abteilung des Medizin- und Sicherheitstechnik-Herstellers Dräger mit rund 200 Mitarbeitern übernommen. Dräger konzentriert sich mit der Auslagerung auf seine Kernleistungen. Capgemini verstärkt seine Präsenz: Von den weltweit rund 61.000 Angestellten arbeiten 3.700 in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Polen. Neben der Beratungstätigkeit rund um Informationstechnologie und Geschäftsprozesse übernimmt Capgemini auch deren Betrieb.

„Gerade für mittelständische Unternehmen bedeutet die Zusammenarbeit mit einem IT-Dienstleister mehr Flexibilität und IT-Know-how sowie Zugriff auf eine globale Infrastruktur mit unzähligen Ressourcen“, so beschreibt David Tallman, Delivery Director am Capgemini-Standort in Lübeck, die Vorteile. „Unsere Kunden können auf diese Weise internationales Expertenwissen, Kontakte und Netzwerke nutzen, von denen sonst nur Großkonzerne profitieren.“ Auf der anderen Seite gewährleiste die regionale Präsenz den persönlichen Kontakt zu den Geschäftspartnern vor Ort.

Capgemini schneidert passgenaue Lösungen, um bestimmte Funktionen, Anwendungen oder Bereiche seiner Kunden zu optimieren und Kostensenkungen zu erreichen. Das Unternehmen bietet das gesamte Portfolio an – vom Application Management über Infrastructure Management und Business Process Management bis hin zum Full IT-Outsourcing. Die

Vorteile liegen auf der Hand: Systeme werden kostengünstig und transparent betrieben. Das Betriebsrisiko der IT wird reduziert. Durch die Auslagerung entfallen zudem beispielsweise weitere Lohn- und Lohnnebenkosten sowie Aus- und Weiterbildungskosten. Spitzenbelastungen können flexibel abgefangen werden. Probleme wie Neueinstellung von Personal, Mehraufwand für Urlaubsvertretungen oder Ersatzlösungen im Krankheitsfall entfallen. IT-Aktivitäten werden transparent und messbar, da Capgemini die Service Level Agreements zusammen mit seinen Kunden definiert und dokumentiert.

Von den Vorteilen, die das Auslagern der gesamten IT oder eines Teilbereichs an einen Dienstleister bringt, sind die Kunden des Beratungs-



Norddeutsche Affinerie lagert IT-Services an Capgemini aus

unternehmens überzeugt. Ob internationale Großunternehmen wie Schneider Electric oder General Motors, Konzerne wie Hoch Tief oder mittelständische Unternehmen wie Dräger, Minimax, H&J Brüggen und Vestolit – sie profitieren am jeweiligen regionalen Standort von den IT-Services des Dienstleisters innerhalb eines globalen Netzwerks. So auch die Norddeutsche Affinerie, mit Hauptsitz in Hamburg, die in der Kupfererzeugung und -verarbeitung tätig ist. Im Rahmen eines Globalisierungsprogramms suchte sie einen Partner, der die Anforderungen an die IT erfüllt und Vor-Ort-Support in verschiedenen Regionen leisten kann. Ausschlaggebend für die Wahl von Capgemini waren die räumliche Nähe, die Praxiserfahrung und die Zertifizierung nach ISO 9001. Die Norddeutsche Affinerie überträgt seitdem den Betrieb des Rechenzentrums und IT-Services für das SAP-System an das Beratungshaus.

www.capgemini.de

MOBILE BANKING

ZAHLEN MIT DEM HANDY

Mobile Banking, die Abwicklung von Bankgeschäften und Finanzdienstleistungen über mobile Endgeräte wie zum Beispiel Handys, ist wieder auf dem Vormarsch. Diese Entwicklung ist keineswegs auf



Per Handy eine Rechnung überweisen

Deutschland beschränkt. International gewinnt Mobile Banking sogar noch schneller an Bedeutung, wie eine Studie der Universität Hamburg belegt. Im Rahmen einer umfangreichen Nutzerbefragung beurteilten über 450 potenzielle Kunden den individuellen Nutzen einzelner Mobile-Banking-Dienste. Fazit: Der Wunsch nach mehr Mobilität scheint die treibende Kraft des Mobile Bankings zu sein. Dabei spielt die UMTS-Technologie eine Schlüsselrolle, indem sie die für solche Anwendungen notwendigen Übertragungsraten erst ermöglicht.

Mobile Banking, das einen zentralen Schwerpunkt des Mobile Commerce bildet, besteht aus drei Anwendungen: mobile Kontoführung, mobile Depotführung, mobile (Finanz-) Informationsdienste. Die Untersuchung zeigt ein beachtliches Kundeninteresse an der Nutzung mobiler Finanzdienste. Das Interesse und vor allem die Zahlungsbereitschaft variieren jedoch je nach Dienst und Kundensegment. So zeigten sich über 92 Prozent aller Befragten offen für mobile Transaktionen („Überweisung tätigen“) und mehr als 60 Prozent waren bereit, für diese Nutzung eine Gebühr zu zahlen. Dienste, die vom Kunden als kompliziert empfunden werden, wie beispielsweise der Kauf von Versicherungen via mobile Endgeräte, stoßen mehrheitlich auf Ablehnung.

„Solche Reaktionsmuster sind ein Hinweis dafür, dass sich Mobile Banking von einem rein technologiegetriebenen Produkt hin zu einer businessfokussierten, mehrwertstiftenden Dienstleistung entwickelt“, so Dr. Stephan Buse von der Universität Hamburg. „Mobile Angebote sollten daher unter stringenter Beachtung der Bedürfnisse und Wünsche der jeweils relevanten Zielkundengruppe gestaltet werden.“

www1.uni-hamburg.de/m-commerce