

Point of View

IT Sourcing und Service Delivery: Ankommen in der neuen Normalität

Sieben konkrete Ansätze zur
nachhaltigen Optimierung Ihrer
IT-Lieferkette

www.pwc.de



Die COVID-19-Pandemie hat fast alle Unternehmen von heute auf morgen vor neue Herausforderungen gestellt. Aufgrund der Kontaktbeschränkungen mussten zügig digitale Formen der Zusammenarbeit geschaffen und ausgebaut werden. Die IT der Unternehmen steht vor neuen Aufgaben und Anforderungen, insbesondere die IT-Beschaffung und die IT-Servicebereitstellung.

Sieben konkrete Ansätze zur nachhaltigen Optimierung Ihrer IT-Lieferkette

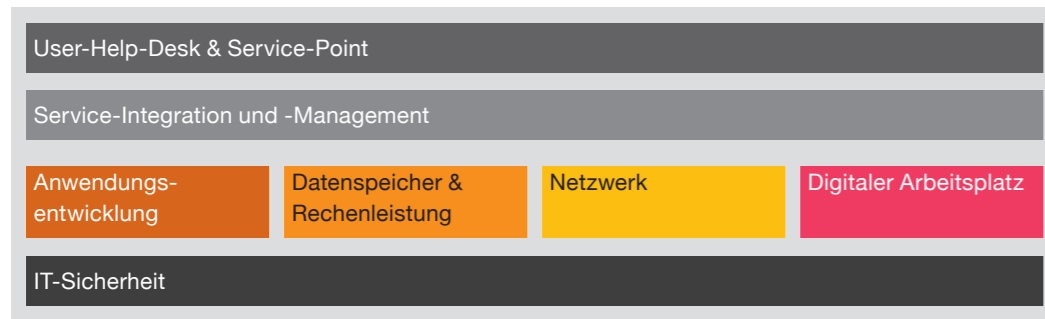
Dank der angelaufenen Impfungen gegen das Coronavirus besteht Hoffnung, dass vielleicht schon in einigen Monaten wieder mehr Normalität in unser Leben und unseren Arbeitsalltag zurückkehrt. Doch was wird von den Trends des letzten Jahres wie Homeoffice, Onlinekonferenzen oder Datenzugriff über die Cloud bleiben? Werden die Lessons Learnt, etwa zur Absicherung von IT-Lieferketten, Skalierung von IT-Services oder Datensicherheit langfristig von Bedeutung sein?

Wir gehen davon aus, dass COVID-19 dauerhafte Veränderungen der IT nach sich ziehen wird. Diese werden je nach Branche und wirtschaftlicher Lage des einzelnen Unternehmens zwar unterschiedlich ausfallen, dennoch werden sich Entwicklungen wie virtuelles Arbeiten, verstärkte Cloudnutzung und veränderte IT-Security-Anforderungen durchsetzen. CIOs werden sich zudem mit den Themen Kosteneinsparung und Investitionsstrategien auseinandersetzen müssen. Es gilt, mittelfristig bestehende Serviceschnitte zu überdenken, die Arten der Serviceerbringung zu prüfen und entsprechende Maßnahmen umzusetzen. Ziel sollte es sein, die IT flexibler zu gestalten, damit sie zukünftig besser auf kurzfristige Veränderungen und Krisen reagieren kann.

Um diesen neuen Anforderungen gerecht zu werden, sollten sich CIOs Fragen wie diese stellen:

- Wie müssen wir uns aufstellen, um eine flexible Skalierung unserer IT-Services zu erreichen?
- Wie verändert sich unsere IT-Sourcing-Landkarte?
- Wie können wir die Digitalisierung mit unseren externen Lieferanten trotz Einsparungen vorantreiben?
- Welche Services sollten wir aufgrund unserer Erfahrungen während der Coronakrise zukünftig selbst erbringen?
- In welchen Bereichen wird es zukünftig zu veränderten Providerkosten kommen?
- Welche Themen sollten wir im Unternehmen aktuell priorisieren?





Wir möchten Ihnen für sieben IT-Service-Bereiche (siehe Abbildung) Ansätze aufzeigen, mit denen sich die IT-Lieferkette nachhaltig optimieren lässt. Dabei geht es weniger um die Erreichung kurzfristiger Liquiditätsziele, sondern um mittel- bis langfristige Investitions- und auch Innovationsziele.

User-Help-Desk & Service-Point:

Für eine möglichst reibungslose Remote-Arbeit sorgen Service Points vor Ort und Remote-Helpdesks. Für Letztere muss eine ausreichende Flexibilität und Skalierbarkeit sichergestellt werden. Darüber hinaus sollte für Mitarbeitende, die über längere Zeit im Homeoffice arbeiten, ein Home-Service eingerichtet werden, der für die Ausstattung mit Bürostühlen, Bildschirmen etc. sorgt und Hardware-Reparaturen vornimmt. Hier ist unbedingt zwischen temporärer Remote-Arbeit und dauerhaftem Heimarbeitsplatz zu unterscheiden, da je nach Fall andere technische, aber auch arbeitsrechtliche Aspekte, etwa hinsichtlich Versicherung und Datenschutz, beachtet werden müssen.

Service-Integration und -Management:

Durch die pandemiebedingten Einschränkungen mussten im vergangenen Jahr zahlreiche Prozesse und Arbeitsweisen kurzfristig digitalisiert werden – und für diese Umsetzungsprojekte wurden verstärkt externe Provider hinzugezogen. Dies hat nicht selten zu einer heterogenen Providerlandschaft geführt. Dem Service-Management kommt daher eine größere Bedeutung zu, diese Providerlandschaft und ihre interaktiven Prozesse transparent zu gestalten, zu überwachen und zu steuern.

Anwendungsentwicklung:

Nach dem Ausbruch der COVID-19-Pandemie wurde deutlich, wie wichtig es ist, schnell auf veränderte Anforderungen reagieren zu können, gerade auch im Bereich der Entwicklung und Bereitstellung von Applikationen. Während viele Unternehmen sich damit schwertaten, gingen andere mit agilen Methoden vor und konnten sich dadurch Wettbewerbsvorteile sichern. Die Pandemie hat das Thema Agilität beschleunigt; wir sehen hierin weiterhin die Zukunft von Entwicklungsprojekten.

Datenspeicher & Rechenleistung:

Die rasante Ausbreitung des Homeoffice samt intensiver Nutzung von Applikationen wie Messenger-Services oder Filesharing-Tools hat die zentralen IT-Infrastrukturen und -kapazitäten der Unternehmen vor neue Herausforderungen gestellt. Es galt sicherzustellen, dass die bestehenden IT-Services dauerhaft verfügbar und bei Bedarf schnell skalierbar sind. Wir gehen davon aus, dass sich IT-Services künftig noch häufiger als bisher in der Cloud etablieren. Es empfiehlt sich, die vorhandene IT-Infrastruktur sowie die zugehörigen Verträge zu überprüfen und zukunftsorientiert auszurichten. So können sich Cloudmigrationsprojekte mittelfristig auszahlen.

Netzwerk:

Der Netzwerk-Traffic ist seit Beginn der Pandemie weltweit enorm gestiegen und etliche Unternehmensnetzwerke sind an ihre Kapazitätsgrenze gestoßen, sodass die Mitarbeitenden im Homeoffice mit Verzögerungen und Komplettausfällen zu kämpfen hatten. Um hier nachhaltig Abhilfe zu schaffen, sollten bestehende Netzwerkkonzepte überprüft und die Kapazitäten an das neue Auslastungsprofil angepasst werden. Für die Skalierung und Optimierung der Netzwerkkapazitäten sind Technologien wie SD-WAN sehr hilfreich.

Digitaler Arbeitsplatz:

Für die Vielzahl neuer Homeoffice-Arbeitsplätze werden Hardware wie Laptops, Bildschirme und Security-Token, Zugänge wie auch entsprechende Software für virtuelle Maschinen oder Telefonie benötigt. Hinzu kommen Print-Services, die für den Homeoffice jedoch nicht immer ohne Weiteres bereitgestellt werden können. Können die bestehenden Services nicht entsprechend erweitert werden, müssen die benötigten Services ausgeschrieben werden. Bei der Einführung neuer digitaler Kollaborationstools wie MS Office 365 empfiehlt es sich, dafür Workflows zu implementieren und entsprechende Schulungen vorzusehen.

IT-Sicherheit:

In den vergangenen Monaten haben Cyberattacken wie Phishing deutlich zugenommen. Das Homeoffice bietet vielfältige Angriffsflächen, da die Sicherheitskonzepte vieler Unternehmen auf diese Arbeitsform nicht oder nicht ausreichend ausgerichtet sind. Durch die Maßnahmen zur Pandemieeindämmung kam es auch immer wieder zu Ausfällen der IT-Lieferkette, etwa durch geschlossene IT-Servicecenter im Ausland. Angesichts dieser neuen Sicherheitsrisiken sollten die bestehenden Sicherheitskonzepte und Serviceverträge geprüft und bedarfsweise angepasst werden. Mit den Providern sollten kurzfristige Anpassungen verhandelt werden. Zudem sollte geprüft werden, ob ein Managed Security Service Provider als dauerhafter Bestandteil der Sicherheitsstrategie des Unternehmens in Betracht kommt.

Die Pandemie hat vieles verändert, manche Entwicklungen hat sie beschleunigt. Deshalb wird eine wiedergewonnene Normalität nicht mehr ganz die alte sein. Unser New Normal wird das digitalisierte Arbeitsumfeld sein. IT Sourcing und die Service Delivery sollten daher nachhaltige Lösungen erkunden, um sich an diese grundlegenden Veränderungen des Marktes und des Arbeitsumfelds anzupassen. Es gilt, neue Risiken auszuschalten, aber auch neue Chancen zu nutzen. Wir stehen Ihnen bei dieser Aufgabe gern mit unseren modernen und bewährten Ansätzen sowie umfassenden Fachkenntnissen zur Seite. Sprechen Sie uns einfach an!

Ihre Ansprechpartner



Jörg Hild

Partner

Tel.: +49 69 9585-5032

joerg.hild@pwc.com



Joschka Mehler

Manager

Tel.: +49 69 9585-2357

joschka.mehler@pwc.com



Philipp Hodapp

Associate

Tel.: +49 69 9585-3275

philipp.hodapp@pwc.com

Über uns

Unsere Mandanten stehen tagtäglich vor vielfältigen Aufgaben, möchten neue Ideen umsetzen und suchen unseren Rat. Sie erwarten, dass wir sie ganzheitlich betreuen und praxisorientierte Lösungen mit größtmöglichem Nutzen entwickeln. Deshalb setzen wir für jeden Mandanten, ob Global Player, Familienunternehmen oder kommunaler Träger, unser gesamtes Potenzial ein: Erfahrung, Branchenkenntnis, Fachwissen, Qualitätsanspruch, Innovationskraft und die Ressourcen unseres Expert:innennetzwerks in 156 Ländern. Besonders wichtig ist uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mandanten, denn je besser wir sie kennen und verstehen, umso gezielter können wir sie unterstützen.

PwC Deutschland. Über 12.000 engagierte Menschen an 21 Standorten. Knapp 2,4 Mrd. Euro Gesamtleistung. Führende Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft in Deutschland.

Die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bekennt sich zu den PwC- Ethikgrundsätzen (zugänglich in deutscher Sprache über www.pwc.de/de/ethicode) und zu den Zehn Prinzipien des UN Global Compact (zugänglich in deutscher und englischer Sprache über www.globalcompact.de).

© April 2022 PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten.
„PwC“ bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.