

Diskussion eines IT-Outsourcing unter Berücksichtigung von Compliance Anforderungen

Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades "Bachelor of Science (B.Sc.)" im Studiengang Wirtschaftswissenschaft der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Leibniz Universität Hannover

vorgelegt von

Name: Böhmer



Vorname: Jakob Thomas Martin



Prüfer: Prof. Dr. M. H. Breitner

Hannover, den 11.08.2015

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	III
Tabellenverzeichnis.....	III
Abkürzungsverzeichnis.....	IV
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Relevanz.....	1
1.2 Aufbau und Ziel der Arbeit.....	2
2 Literaturüberblick	2
3 IT-Outsourcing	6
3.1 Begriffsabgrenzung IT-Outsourcing.....	6
3.2 Dimensionen eines IT-Outsourcing	7
3.3 Grad der Geschäftsorientierung	7
3.4 IT-Outsourcing Modelle und Leistungsbezüge	8
3.5 IT-Outsourcing-Entscheidungen.....	10
3.5.1 Determinanten	10
3.5.2 Kritische Erfolgsfaktoren.....	13
3.6 Risiken	15
4 Compliance	15
4.1 Grundlagen	16
4.2 IT-Compliance.....	18
4.2.1 Abgrenzung	18
4.2.2 Wesentliche IT-Compliance-Anforderungen	19
4.2.3 Aufgaben und Ziele.....	20
4.3 Steuerung und Kosten.....	22
4.4 IT-Compliance-Anforderungen bei IT-Outsourcing.....	22
5 Diskussion einer IT-Outsourcing-Entscheidung	24
5.1 Einleitung	24

5.2	Erfolgsfaktoren und IT-Compliance	24
5.2.1	Klares Verständnis der IT-Outsourcing Ziele	25
5.2.2	Fähigkeiten und Erfahrung	26
5.2.3	Wahl des IT-Dienstleisters	27
5.2.4	Vertragsgestaltung.....	27
5.2.5	Geschäftspartner Beziehung	29
5.2.6	Einfluss des Management	29
5.2.7	IT-Compliance	30
5.3	Zusammenfassung.....	31
6	Handlungsempfehlungen	32
7	Limitation.....	33
8	Ausblick und Fazit.....	34
	Literaturverzeichnis	36
	Ehrenwörtliche Erklärung.....	41

1 Einleitung

1.1 Problemstellung und Relevanz

IT-Outsourcing stellt Unternehmen als „Make-or-Buy“-Entscheidung immer wieder vor schwierige Entscheidungen, denn IT-Outsourcing birgt sowohl Chancen als auch Risiken für ein Unternehmen. Das strategische Vorgehen zur Verbesserung der eigenen Geschäftssituation ist längst kein neues Forschungsfeld mehr, sondern zum Alltag geworden. Doch die hohe Individualität, die jedes neue IT-Outsourcing-Projekt für ein Unternehmen bedeutet, macht die Entscheidung nach wie vor nicht einfach. Kostenreduzierung, Prozess- und Risikooptimierung sind Gründe für ein IT-Outsourcing. Zunehmender Wettbewerbsdruck drängt Unternehmen zudem dazu, sich nur noch auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und durch ihre Entscheidungen die Effizienz bestmöglich zu steigern. Für Unternehmen stellt sich die Frage, ob sie eine IT-Dienstleistung künftig selbst leisten sollen oder an einen externen Dienstleister auslagern.

In den letzten Jahren gab es in Unternehmen immer wieder Bilanzskandale, wie beispielsweise die Enron- und Worldcom-Skandale, aber auch Verfehlungen beim Datenschutz. Als Reaktion auf die Skandale wurden gesetzliche und regulatorische Anforderungen wie Basel III und Sarbanes-Oxley Act (SOX) verschärft. Die strengeren Regelungen nehmen übergreifend auch starken Einfluss auf IT-Outsourcing-Entscheidungen durch deutlich strengere Compliance-Vorschriften für die IT-Sicherheit. Betroffen von den Anforderungen sind sowohl IT-Dienstleister und auslagernde Unternehmen.

Um grundsätzlich Risiken aus IT-Outsourcing-Projekten zu verringern und zu umgehen, gibt es einfach Regeln in Form von kritischen Erfolgsfaktoren, die bei Einhaltung zu dem gewünschten Ergebnis führen. Studien belegen zudem, dass 50 % von IT-Outsourcing-Engagements scheitern (Watjatrakul 2005, S. 390). Das zeigt die Relevanz der Diskussion in dieser Arbeit. Die Forschungsfragen in Bezug auf dieses Thema lauten somit:

Welche kritischen Erfolgsfaktoren haben Einfluss auf eine IT-Outsourcing-Entscheidung? und

In welchem Maße beeinflusst IT-Compliance die Erfolgsfaktoren oder sollte IT-Compliance als eigener Erfolgsfaktor berücksichtigt werden?

nicht berücksichtigt. Die Differenzierung hätte den in dieser Bachelorarbeit gesteckten Rahmen überschritten und weitere Untersuchungen von Literatur wären notwendig gewesen. Ebenfalls findet das Thema Cloud Computing, das zurzeit im IT-Outsourcing ein enormer Trend ist, keine Berücksichtigung. Besonders hier dürfte es in Zukunft interessant werden, wie Compliance-Anforderungen berücksichtigt werden, da die Gewährleistung der der Sicherheits- und Ordnungsmäßigkeitsanforderungen, auf Grund veränderter Bedingungen noch brisanter werden.

Die Untersuchung eines IT-Outsourcing ist zudem sehr allgemein gehalten. Eine Spezialisierung auf den Finanzdienstleistungssektor wäre möglich, da hier die genannten Compliance-Anforderungen besondere Geltung haben. Ebenfalls könnten Industrieunternehmen separat betrachtet werden, da auch hier andere Voraussetzungen für IT-Outsourcing-Projekte gelten als in Finanzdienstleistungsunternehmen. Zudem findet keine Unterscheidung zwischen großen börsennotierten Unternehmen und kleinen und Mittelständischen (KMU) Unternehmen statt.

Grundsätzlich sollte die Arbeit die wesentlichen Aspekte einer IT-Outsourcing-Entscheidung getroffen haben und unter Compliance-Anforderungen diskutiert haben. Weitere deutlich differenziertere Untersuchungen konnten im Rahmen dieser Bachelorarbeit nicht geliefert werden. Beispielsweise hätten spezifische IT-Compliance-Anforderungen für Banken berücksichtigt werden können, was aber eine Tiefgehende Analyse von gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen erforderlich gemacht hätte. So stellt die Arbeit einen guten Überblick über kritische Erfolgsfaktoren für IT-Outsourcing Entscheidungen dar, betrachtet dein Einfluss jetzt und in Zukunft von Compliance und gibt grundsätzlich Handlungsempfehlungen, die bei Befolgung ebendieser ein erfolgreiches IT-Outsourcing-Projekt versprechen.

8 Ausblick und Fazit

Die Diskussion um IT-Outsourcing unter Berücksichtigung von Compliance-Anforderungen vor dem Hintergrund der Forschungsfrage des Einflusses kritischer Erfolgsfaktoren auf IT-Outsourcing-Entscheidungen und einen Mehrwert durch IT-Compliance hat gezeigt, dass die Berücksichtigung und Einhaltung kritischer Erfolgsfaktoren ein wichtiger Faktor in IT-Outsourcing-Entscheidungen ist. Die Diskussion liefert Erkenntnisse, dass in Fällen von strukturierter Herangehensweise an Erfolgsfaktoren die Wahrscheinlichkeit für das Erreichen der gewünschten Ziele deutlich höher ist als bei ungenauen und unvorbereiteten Projekten.

Die Compliance spielt dabei ebenfalls eine große Rolle und kann zum einen dafür sorgen, dass Compliance durch IT erzeugt wird und gleichzeitig können Compliance-Anforderungen sicherstellen, dass die IT den Vorgaben entspricht. Aus einer technischen

Betrachtungsweise heraus lässt sich also schließen, dass IT-Compliance einen Mehrwert für IT-Outsourcing schafft, da es zu mehr Sicherheit und der Risikovermeidung beiträgt. Gleichzeitig steigt durch die Vielzahl an in der Arbeit genannten Anforderungen die Komplexität eines IT-Outsourcing. Die dadurch entstehenden Kosten für Zertifizierung, Prüfung oder ggf. Strafen bei Verfehlungen stehen sich unweigerlich gegenüber. Aus Sicherheitsaspekten lässt sich einem IT-Outsourcing unter Berücksichtigung von Compliance somit eindeutig zustimmen. Ob allerdings die gesteigerte Komplexität weiterhin dazu führt, dass IT-Outsourcing als Kostenvorteil genutzt werden soll, bleibt abzuwarten.

Klar ist, dass auch zukünftig Compliance-Anforderungen eine große Rolle spielen werden, denn die Skandale um Enron und Worldcom oder haben gezeigt, dass trotz vorhandener Compliance-Anforderungen, der Mensch diese immer noch umgehen kann. Deshalb spielt in diesem Zusammenhang die Informationstechnologie eine entscheidende Rolle. Standardisierte und automatisierte Kontrollvorgänge können hierbei dazu beitragen, dass Versäumnisse und Fehlverhalten bereits bei ihrer Entstehung entdeckt, gemeldet und vermieden werden.

Eine besondere Form des IT-Outsourcing ist Cloud Computing. Eine Berücksichtigung hat im Rahmen der Analyse nicht stattgefunden, jedoch spielt das Auslagern in die Cloud schon jetzt eine große Rolle und es besteht Einigung darüber, dass der Markt für Cloud Computing weiter enorm wachsen wird. Besonders hier werden IT-Compliance-Nachweise erwartet. Bereits in den Handlungsempfehlungen angesprochen, sollten auslagernde Unternehmen hier besonderen Wert auf Compliance legen. Bei Cloud Computing kann teilweise nicht mehr eindeutig nachvollzogen werden, wo bspw. die Rechenzentren eines IT-Dienstleisters lokalisiert sind. Compliance-Nachweise können dem Kunden dann das nötige Vertrauen liefern. Ebenfalls stellt Cloud Computing Firmen vor Fragen bezüglich des Datenschutzes. Auch hier müssen Lösungen gefunden werden, bei der IT-Compliance ein Wegbereiter sein kann und sein wird.

Zusammenfassend hat die Diskussion in dieser Arbeit gezeigt, dass das Thema Compliance im IT-Outsourcing hohe Relevanz hat, aber auch durchaus zu Problemen führt. In der zukünftigen Entwicklung und gerade unter Kontroll- und Sicherheitsaspekten wird die Forschung in der Praxis und der Theorie weitere Erkenntnisse treffen und die Wirtschaft muss sich mehr und mehr immer strengeren Vorschriften stellen. Diese Entwicklung sollte mit größtem Interesse weiter verfolgt werden.