



KONKURRENZ der Regionen

Offshore-Services lassen sich nicht nur aus Indien beziehen.

Längst haben auch andere Länder das Geschäft entdeckt und bieten IT-Dienste an.

Von **Torsten Gründer***

Indien ist Pionier sowie Trend- und Taktgeber im Offshore-Markt. Doch das Land muss sich neuer Konkurrenz erwehren: Andere Regionen und Länder streben in das Geschäft, während Indiens IT-Industrie das enorme Wachstum der vergangenen Jahre verarbeiten muss. Den gestiegenen Qualitätsanforderungen der Kundenfirmen stehen nicht nur eine hohe Personalfuktuation und galoppierende Gehälter gegenüber, auch der IT-Nachwuchs in einschlägigen Disziplinen wird knapp. Zwar dürfen sich die Kunden über das wachsende Angebot freuen, doch die Vielfalt erschwert auch die Auswahl des passenden Standorts und Anbieters. Ohnehin ist das Ausgestalten von klugen Verträgen, griffigen Prozessen, Leistungsscheinen und Service-Level-Agreements sowie das mehrjährige Management einer umfassenden IT-Sourcing-Beziehung eine komplexe und regelmäßig unterschätzte Herausforderung.

China strebt nach vorn

Zu einem wichtigen Standort für IT-Offshoring hat sich – gefördert von der Regierung – China entwickelt. Das Land ist auch beliebtes Ziel von verschiedenen indischen Anbietern, die die chinesischen IT-Spezialisten als verlängerte Werkbank nutzen. Das Reich der Mitte bietet – vor allem in den Metropolen im Hinterland – Kostenvorteile. Es glänzt zudem mit einer besseren Alphabetisierungsquote als Indien, stetig steigenden IT-Absolventen-

zahlen und einer gut ausgebauten Breitbandinfrastruktur. Schwierigkeiten bereiten vor allem der geringe Schutz geistigen Eigentums sowie die noch immer begrenzten Englischkenntnisse. Problematisch sind auch die oft weniger ausgeprägten methodischen Kenntnisse (etwa zu CMMI Level 5) der Softwareentwickler.

Die Vielfalt der Offshore-Regionen erschwert die Auswahl des passenden Standorts.

Den Leistungsschwerpunkt bilden mit großem Abstand Softwarelösungen für Microsoft-Umgebungen. Wer Projekte in den Programmiersprachen C/C++, Java und PHP verfolgen möchte, wird ohne Probleme fündig. Die Entwickler verfügen über Kenntnisse im Umgang mit allen gängigen Entwicklungs-Tools. Zum Portfolio chinesischer Softwarehäuser gehören neben Individualentwicklungen und Datenbankservices in Oracle-, SQL-Server- und MySQL-Umgebungen zunehmend auch Softwaretests und Qualitäts-Management-Dienste für Dritte (Quality Assurance).

Kompetenzen bietet der chinesische Markt etwa im Umfeld von 3D-Anwen-

dungen, Geoinformationssystemen (GIS), GPS, Verschlüsselung, mobilen Applikationen sowie Sprach- und Lernsoftware und Lösungen für die Prozessindustrie.

Singapur hostet Data Center

Ein weiterer wichtiger Offshore-Markt in Asien ist Singapur. Das Land ist vor allem aufgrund der günstigen geopolitischen und infrastrukturellen Bedingungen Standort zahlreicher Rechenzentren. Viele globale IT-Dienstleister unterhalten hier ein Data Center, um Kunden einen 24-Stunden-Service bieten zu können. Die überwiegend gut ausgebauten und germanagten Rechenzentren liefern typische Dienste wie Colocation, Hosting und Managed Services sowie das Fern-Management von IT-Systemen in Übersee.

Die für asiatische Verhältnisse hohen Gehälter und Lebenshaltungskosten machen andere IT-Services, etwa im Bereich Service-Desk, unwirtschaftlich. Werden IT-Experten beispielsweise für die Softwareentwicklung und -pflege gebraucht, bedient sich die Mehrheit der ansässigen IT-Dienstleister bei den günstigeren indischen Kollegen beziehungsweise Partnern.

Malaysia für günstige RZ-Dienste

Als Anbieter von Infrastrukturservices hat sich seit geraumer Zeit Malaysia positioniert. In Cyberjaya, einem staatlich eingerichteten IT-Park vor

den Toren von Kuala Lumpur, haben sich vorwiegend Data-Center-Betreiber angesiedelt. Sie bieten von dort aus ähnliche RZ-Dienste an wie die Provider in Singapur, allerdings in der Regel zu etwas günstigeren Bedingungen.

Vietnam und Philippinen am Start

Noch im Aufbau befinden sich Anbieter in Vietnam und den Philippinen. Kleinere Unternehmen entwickeln und testen dort vor allem Individualsoftware. Sie arbeiten bisher überwiegend für Auftraggeber aus Asien, vor allem aus Japan. Zudem positionieren sie sich als Subunternehmer für globale IT-Anbieter sowie Service-Provider aus Indien und China.

Sri Lanka scheitert früh

Dem Erfolg des Nachbarn Indien wollte zu Beginn des Jahrzehnts Sri Lanka nacheifern. In Colombo sollte ein globales Software-Delivery-Center entstehen, unter anderem mit Geldern der deutschen Entwicklungshilfe. Zwar betreiben srilankische IT-Häuser Softwareentwicklungsprojekte etwa für Anwender aus Telekommunikation, Fertigung und Handel, doch der internationale Durchbruch will nicht richtig gelingen. Die Dienste werden heute weitgehend für den heimischen Markt geliefert.

Dubai fördert IT-Industrie

Dubai stieg vor wenigen Jahren mit der Gründung der Dubai Internet City in das Geschäft mit IT-Offshoring ein. Der Wüstenstaat vergibt für die Ansiedlung in dem Industriepark Lizenzen an internationale IT-Dienstleister. Die in den Emiraten für den globalen Markt betriebenen Services ranken sich vornehmlich um die IT-Infrastruktur und das Projekt-Management.

Marokko lockt Franzosen

Marokko ist durch seine räumliche und kulturelle Nähe vor allem für französisch sprechende europäische Anwender interessant. Das aufstrebende Land konnte sich bei globalen IT-Anbietern als Alternativstandort etwa zu osteuropäischen Regionen etablieren. Typische Dienste sind Application-Management-Services (AMS) rund um SAP- und Microsoft-Lösungen.

Südafrika nutzt seine Chancen nicht

Die gleiche Zeitzone wie Mitteleuropa und eine enorme Sprachenfülle sind eigentlich ideale Voraussetzungen für einen erfolgreichen Offshore-Standort. Doch bislang konnte Südafrika seine guten Möglichkeiten nicht ausschöpfen. Das Land kommt kaum über den Betrieb von einfachen Call-Center-Services etwa für amerikanische Banken hinaus. Nach wie vor behindern große Bildungsunterschiede, ein aus historischen Gründen teilreglementierter Arbeitsmarkt sowie eine schwache IT-Branche die Entwicklung der Offshore-Industrie.

Ukraine strebt nach vorn

Neben den mittlerweile schon traditionellen osteuropäischen Nearshore-Standorten wie der Slowakei und Polen haben sich in den letzten Jahren unter anderem die Ukraine, Rumänien und Bulgarien stark entwickelt. Die Anbieter aus diesen Regionen konzentrieren sich auf die Softwareentwicklung und Services für Microsoft-, SAP-, IBM- und Oracle-Installationen. Sie bieten Know-how für ASP, Net- und Visual-Basic-Projekte und beherrschen oft Programmiersprachen wie C/C++, Java und PHP. Der Markt ist geprägt von kleinen Firmen. Abgesehen von der Ukraine bieten die Länder rechtlich und politisch zuverlässige Rahmenbedingungen. Ihre räumliche und sprachliche Nähe zu Mitteleuropa

prädestiniert sie für aufwendige und sich ständig ändernde Aufgaben etwa im Web-Design und zur Pflege von Online-Shops.

Ägypten spricht viele Sprachen

Geringe Kosten beispielsweise für Personal und Büromiete sowie ausreichend qualifizierte Arbeitskräfte sind wichtige Ingredienzen für einen erfolgreichen Outsourcing-Standort. Beides bietet Ägypten, und so wundert es nicht, dass sich die IT-Industrie des Landes jüngst gut entwickelt hat. Die ägyptische Wirtschaftspolitik fördert die IT-Outsourcing-Industrie mit hoher Priorität. Gute Voraussetzungen bietet die Vielsprachigkeit. Kundenservice-Center für international operierende Unternehmen sowie Softwaretests und Qualitäts-Management-Services bestimmen heute das Leistungsportfolio.

Türkei betreibt Call-Center

Die Türkei entwickelt sich seit geraumer Zeit zum beliebten Standort für Kundenservice-Center. Bevorzugt siedeln sich die Firmen im Großraum Istanbul an. Die Vielsprachigkeit ist ein wichtiger Standortvorteil.

Fundierte Standortwahl

Die Zahl der IT-Offshore-Standorte nimmt weiter rasch zu. Nicht alle lokalen Anbieter sind indes reif genug, um IT-Dienste professionell betreiben zu können. Die Offshore-Dienstleister unterscheiden sich erheblich, so dass Anwender sich intensiv informieren sollten. Der Entscheidung sollte eine Nutzenanalyse und eine fundierte Standort- und Dienstleisterwahl vorausgehen. Unbedingt dazu gehört ein Besuch vor Ort. (jha)

*Torsten Gründer ist Geschäftsführer der Gründer Consulting GmbH in München. Das Unternehmen konzentriert sich auf die Sourcing-Beratung in internationalen Projekten.