

DEUTSCHLAND

WORLD QUALITY REPORT 2013-14

TOP TRENDS

- Deutsche Unternehmen sind in puncto Qualitätsreife weiterhin führend.
- Der Großteil deutscher Organisationen zieht es vor, die volle Kontrolle über die eigene Qualitätssicherung zu behalten, und führt die Testing-Funktionen größtenteils intern durch – doch allmählich beginnen sie, Managed Services in Anspruch zu nehmen.
- Die Einsatzquoten von Cloud-Anwendungen liegen unterhalb derer anderer Länder – schuld daran sind strenge Datenschutzbestimmungen und eine traditionell konservative Haltung gegenüber neuen Technologien.

Stefan Gerstner

Vice President
Testing Global Service Line
Capgemini Gruppe

Vincent Groener

Vice President
Leiter Global Testing Services
Sogeti

Trotz positiver Aussichten für die deutsche Volkswirtschaft bleiben deutsche Unternehmen bei der Festlegung ihrer IT-Budgets vorsichtig. Anstatt in neue technologische Großprojekte zu investieren, konzentrieren sich die Unternehmen branchenübergreifend eher auf Leistungsoptimierung, Kostendämmung und Effizienzsteigerung. Mehr als drei Viertel (77%) der befragten IT-Leiter aus Deutschland geben an, dass Kostenoptimierung durch Prozessverbesserungen und technologischen Fortschritt derzeit zu ihren wichtigsten Prioritäten im Bereich der Informationstechnologie zählen. Um diese Ziele erreichen zu können, messen deutsche Unternehmen der Effizienzsteigerung und der Entwicklung von Prozessbeschleunigern zur Verkürzung der Vermarktungszeit die größte Bedeutung bei.

Deutschland zählt traditionell zu den reifsten und qualitätsorientiertesten Märkten. Deutsche Unternehmen verfügen über ein tiefes Verständnis für Qualitätsbewusstsein, das über die Testing-Funktion hinausgeht und sich über alle Aspekte des Application Lifecycles erstreckt. Während Organisationen damit beginnen, neue Qualitätsansätze zu implementieren, wie dem Aufbau strukturierter und industrialisierter QS-Prozesse, steigt das Qualitätsbewusstsein weiter auf eine neue Ebene. Der Anteil des IT-Gesamtbudgets, der für Qualität verwendet wird, ist von 20% im vergangenen Jahr auf nunmehr 22% in 2013 gestiegen. Und die Teilnehmer an der Studie gehen davon aus, dass dieser Anteil in den nächsten zwei Jahren sogar noch weiter auf ganze 26% der gesamten IT-Ressourcen steigen wird.

Der Trend zur Zentralisierung der Qualitätsfunktionen zeichnete sich bereits vor mehreren Jahren ab und heute sagen (37%) befragten CIOs und IT-Leiter aus Deutschland, dass ihre Testing-Funktion in einem einzigen

Stream für die gesamte Organisation zentralisiert ist – eine beachtliche Steigerung verglichen mit dem weltweiten Durchschnitt von 26%. Im vergangenen Jahr ergab die Untersuchung, dass 17% der deutschen Unternehmen die Entwicklung von Testing Centers of Excellence (TCOEs) in den bevorstehenden zwei Jahren planten. Darüber hinaus hatten 25% in den letzten zwei Jahren mit dem Aufbau ihrer unternehmensinternen TCOE begonnen – wenn auch noch nicht im Einsatz. Die Daten der diesjährigen Studie lassen vermuten, dass diese Pläne weiterhin aktuell sind. Fast jeder achte Teilnehmer (12%) gab an, über hausinterne TCOEs zu verfügen, die zwar ihre Arbeit aufgenommen haben, jedoch noch nicht operativ sind. Und weitere 23% berichteten, dass sie die Entwicklung eines intern geführten TCOE innerhalb der nächsten zwei Jahre planen. Der Prozentsatz voll funktionstüchtiger TCOEs (5%) ist jedoch weit geringer als der weltweite Durchschnitt von 19%, und mehr Organisationen erklären, dass sie gar kein TCOE planen (47%). Die Tatsache, dass die deutschen TCOE-Zahlen hinter den globalen Durchschnittswerten zurückbleiben, zeigt, dass sich der Fokus allmählich vom Aufbau von TCOEs wegbewegt. Diese Verlangsamung lässt sich der Tatsache zuschreiben, dass Unternehmen sich hinsichtlich der wirtschaftlichen Zukunft unsicher sind und ihre kurzfristigen Investitionspläne überdenken.

Im Allgemeinen sind Outsourcing- und Offshoring-Trends in Deutschland weiterhin nicht so populär wie in anderen europäischen Ländern. Dies liegt zum einen an der strengen Datenschutzgesetzgebung, zum anderen an den sprachlichen Herausforderungen für die lokalen Unternehmen. Noch heute ziehen es die meisten deutschen Unternehmen vor, ihren QS-Betrieb in voller Eigenregie zu führen, und nehmen die Testing-Funktionen größtenteils intern vor. Lediglich 1% der Studienteilnehmer erklären,



Download the *World Quality Report 2013-14* at www.worldqualityreport.com

dass sie über ein umfassend operatives TCOE verfügen, das von einem Drittanbieter gemanagt wird – diese Zahl liegt weit unterhalb des weltweiten Durchschnitts von 9%. Die Befragten gaben an, dass die meisten ihrer Testing-Projekte unternehmensintern ausgeführt werden (50%) – im Gegensatz zum globalen Durchschnitt von 41%.

Das Einsparpotenzial des Outsourcings und das Managed Testing Services-Modell rücken jedoch immer stärker ins Zentrum der Aufmerksamkeit deutscher Unternehmen, insbesondere in jenen Sektoren, die nicht so streng durch Datenschutzbestimmungen reguliert sind. Deutsch sprechende Nearshore-Zentren gelten als interessante Alternativen. Obgleich sie nicht die Kostenvorteile des Offshoring bieten können, geht man davon aus, dass die geringeren sprachlichen und kulturellen Unterschiede eine bessere Steuerung ermöglichen. So hat beispielsweise die Telekommunikations-, Medien- und Unterhaltungsbranche im vergangenen Jahr eine Zunahme bei den Managed-Testing-Services-Projekten erlebt. Typischerweise beginnen solche Engagements im kleinen Rahmen und sind vor allem von Kostensenkungszielen getrieben. Ist jedoch der Geschäftspartner in der Lage, eingehendes Wissen über ihre speziell regionalen und branchenbezogenen Anforderungen zu demonstrieren, und hat er außer Arbeitskräften auch modernste Methoden, Vorgehensweisen und Beschleuniger anzubieten, so erhöht dies die Bereitschaft der Unternehmen, Verantwortung an externe Dienstleister im Sinne der Qualitätsziele abzugeben. Ganze 13% der Testing-Projekte laufen mit einem externen bzw. gemanagten Servicemodell. Diese Zahl bewegt sich derzeit zwar unter dem länderübergreifenden Durchschnitt, aber man geht davon aus, dass sie steigen wird.

Die konservative Haltung deutscher Unternehmen gegenüber neuen Modellen und Technologien zeigt sich auch in der geringeren Einsatzquote des Cloud Computing. Die Untersuchungsdaten ergeben, dass durchschnittlich nur etwa 16% der Applikationen auf dem deutschen Markt auf der Cloud gehostet sind bzw. auf diese migriert werden – das sind vier Prozentpunkte weniger als der weltweite Durchschnitt von 20%. Bedenken bezüglich des Datenschutzes, die durch die Vorfälle innerhalb des Telekommunikationssektors im

vergangenen Jahr zusätzliche Nahrung erhielten, spielen eine wichtige Rolle bei der zögerlichen Nutzung der Cloud-Technologie. Man geht jedoch davon aus, dass die Vorteile der Kosteneinsparung, die sich durch die Cloud-Nutzung ergeben, die Vorsicht allmählich aufwiegen werden. Und mit der weiteren Reifung der Cloud-Technologie und der Lösung von Sicherheitsproblemen werden sich deutsche Organisationen weiter auf die Cloud zubewegen, und zwar nicht nur mit ihren Testing- und Trainingsystemen, sondern auch mit ihren geschäftskritischen Produktionssystemen. Prognosen zufolge werden in Deutschland bis 2015 nahezu ein Viertel aller Applikationen (24%) in die Cloud migriert bzw. von dort betrieben werden.

Während deutsche Organisationen bei der Anwendung einiger der neuen Technologien eher konservativ sind, geht insbesondere die Mobiltechnologie mit Höchstgeschwindigkeit voran. Entgegen den Erwartungen gaben die Teilnehmer in der diesjährigen Studie jedoch an, dass nur 40% der Unternehmen derzeit mobile Applikationen und Geräte testen – diese Zahl liegt weit unter dem globalen Durchschnitt von 55%. Die Untersuchungen des Vorjahres hatten gezeigt, dass Deutschland einen der höchsten Anteile an Unternehmen hatte, die mobile Anwendungen und Geräte testen (43% im Vergleich zum globalen Durchschnitt von 31%). In diesem Jahr ist der Grad an Engagement in diesem Bereich jedoch eher in anderen Ländern gestiegen. Da deutsche Unternehmen im Eiltempo mobile Technologien einführen, müssen sie in Bezug auf das Testen und Sichern von Qualität und Sicherheit ihrer Applikationen und Geräte schnell vorankommen, um hohe Kundenzufriedenheitswerte zu erreichen.

Es herrscht bei den Unternehmen großes Interesse daran, was neue technologische Möglichkeiten dem Testing-Markt bringen können – beispielsweise die Nutzung agiler Entwicklungsmethoden zum schnelleren Abliefern qualitativ hochwertiger Applikationen oder die Nutzung von Testautomatisierung zur Stärkung der Produktivität und Genauigkeit der Qualitätssicherung. Organisationen schauen auch verstärkt nach Anbietern, die innovative Dienstleistungen erbringen, um sich die Vorteile neuer Technologie zu Nutze zu machen und das Testing auf eine höhere Ebene zu heben.

DEUTSCHLAND

24%

aller Applikationen werden bis 2015 in die Cloud migriert bzw. dort betrieben werden.

23%

der Organisationen planen die Entwicklung eines intern geführten TCOE innerhalb der nächsten zwei Jahre.

