



Erfolgsfaktor Systemgeber:

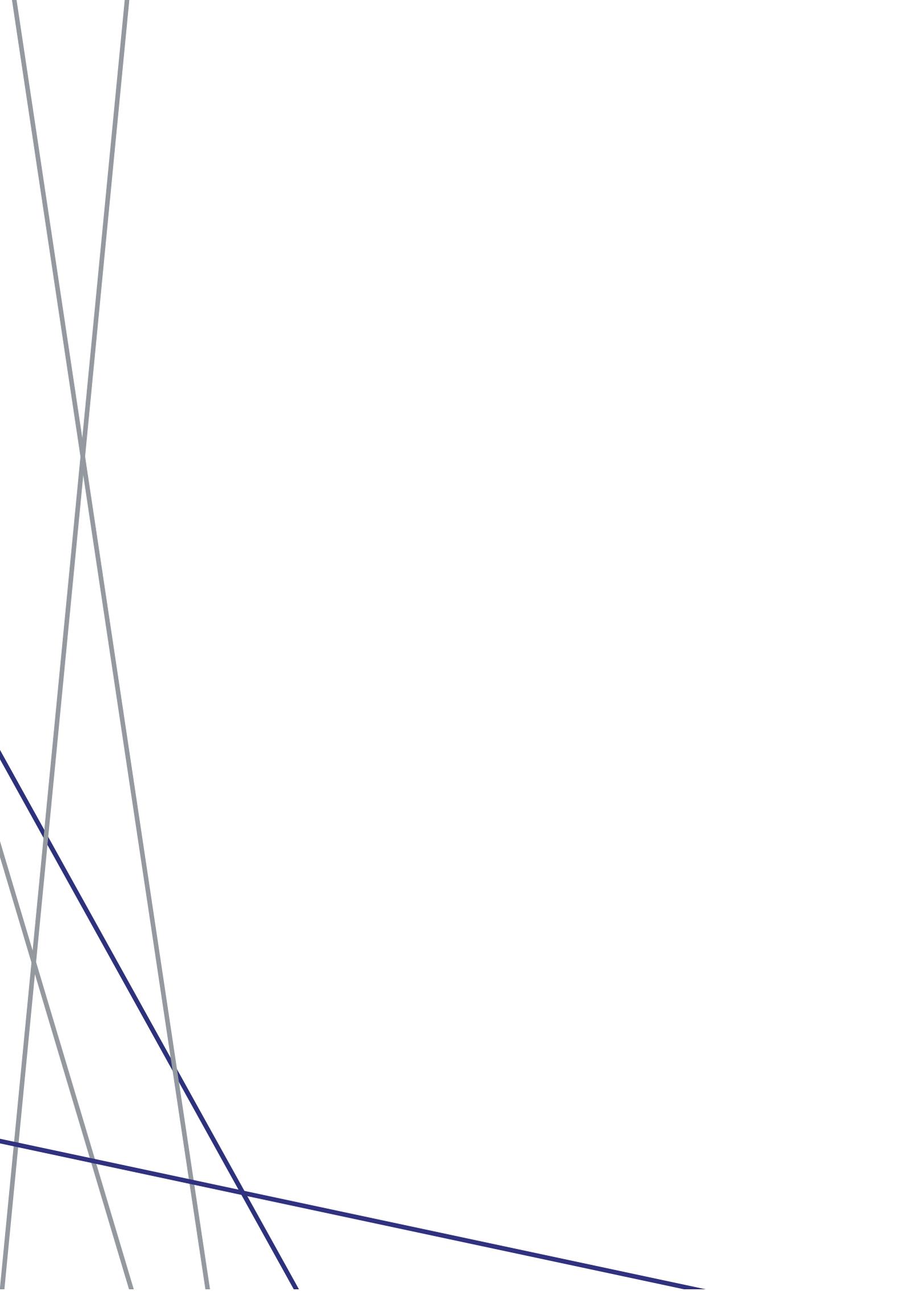
Die Rolle des Systemverbundes für IT-Systemhäuser
auf dem Weg zum Managed Service Provider



Inhalt

Digitalisierung als Herausforderung für kleine und mittlere Systemhäuser	5
Der (steinige) Weg zum Managed Service Provider	6
Generelle Rolle eines IT-Systemverbundes	9
IT-Verbund als Systemgeber	10
Fazit	13





IT-Systemhäuser müssen sich verstärkt zum Managed Service Provider verändern, um langfristig am Markt bestehen zu können. Aufgrund der engen Personaldecke und durch die hohen Anforderungen des Tagesgeschäfts können sich viele IT-Dienstleister nicht in dem gewünschten Tempo oder Umfang mit dieser Entwicklung beschäftigen. Im Rahmen dieses Whitepapers wird deutlich, welche Rolle ein IT-Systemverbund in dieser Entwicklung einnehmen kann.

Digitalisierung als Herausforderung für kleine und mittlere Systemhäuser

Der IT-Markt ist im Wandel. Ein Thema, das aus den Planungsrunden von IT-Systemhäusern nicht mehr wegzudenken ist, ist die Digitalisierung. Um den Veränderungen gerecht zu werden, muss die IT als zentrales Steuerungselement eine Mammutaufgabe vollbringen. Zuerst einmal muss die entsprechende Basis durch die Infrastruktur geschaffen werden. Anschließend geht es an den Umgang mit der Flut an Daten und letztendlich um den Einsatz von Tools zur Optimierung. Für alle diese Schritte müssen natürlich die Prozesse entsprechend sauber aufgestellt und digitalisiert werden. Von daher nutzen immer mehr IT-Abteilungen die Möglichkeit des Outsourcings, indem sie Standard-Betriebsthemen an IT-Systemhäuser auslagern. So werden sie entlastet und bekommen den Kopf frei, sich dem strategischen Thema Digitalisierung zu widmen. Beim Outsourcing nimmt der Wunsch nach einem Managed Service zu, denn dadurch steigt spürbar die Entlastung der IT-Abteilung. Auch der Bezug der Dienste aus der Cloud wird vermehrt nachgefragt, da die IT-Verantwortlichen so wieder in Richtung Digitalisierung gehen.



Der (steinige) Weg zum Managed Service Provider

Unternehmer müssen verschiedene Parameter beim Einschlagen des Weges in Richtung MSP berücksichtigen, wie Abb. 1 zeigt.



Abb. 1: Beeinflussende Parameter bei der Umstellung auf MSP

Im ersten Schritt steht die **Wirtschaftlichkeit** eines Unternehmens als Lebensgrundlage immer im Fokus. So hat der Wunsch nach Managed Service aus der Cloud auch für IT-Systemhäuser viele Vorteile, insbesondere die bessere Planbarkeit durch die regelmäßigen Umsätze. Dem gegenüber steht jedoch die Unsicherheit zu den Folgen

und Auswirkungen dieser Entwicklung. Dennoch wissen die Geschäftsführer der Systemhäuser, dass sie eigentlich keine Wahl haben: wenn sich der Markt in die Richtung entwickelt, müssen sie sich mitverändern, um sich weiterhin vom **Wettbewerb** differenzieren zu können. Und ein Großteil der IT-Unternehmen bewertet die Chancen dieser Veränderung mindestens gleichwertig zu den Risiken. Durch ein proaktives Angebot an Managed Service und Cloudleistungen kann sich der IT-Dienstleister als innovativer Partner beim **Kunden** positionieren. Dabei ist ein breites Portfolio mit hohem Spezialwissen ein attraktiver Bonus, um den Kunden langfristig an sich zu binden.

Genau an dieser Stelle wird es für einige Systemhäuser schwierig: Wie genau soll ein breites Portfolio angeboten werden? Viele Unternehmen sind spezialisiert auf bestimmte Themen oder Lösungen von spezifischen Herstellern. Wenn der Kunde dann einen anderen Hersteller bevorzugt oder für ein bisher nicht geleistetes Thema anfragt, muss sich das Systemhaus schnellstmöglich das Know-how aufbauen, um den Kunden nicht zu verlieren oder die Geschäftschance von der Positionierung in einem neuen Bereich verstreichen zu lassen. Jedoch sorgen Ressourcenengpässe und geringe Investitionsmöglichkeiten oftmals für eine Verlangsamung des Prozesses. Dies ist dabei nicht die einzige Herausforderung, der sich ein IT-Systemhaus auf dem Weg zum MSP gegenüber sieht.

Viele dieser Unternehmen machen seit Jahren oder sogar Jahrzehnten Geschäft beispielweise mit IT-Administration oder Server-Support. Nun soll sich dies durch den Einsatz von Cloudlösungen verändern. Das bedeutet eine enorme Veränderung für die **Mitarbeiter**.



Verunsicherung, Ängste und Ablehnung können mit dem Wandel des Geschäftsmodells einhergehen. Von daher ist eine offene und regelmäßige Kommunikation unerlässlich, denn das Management weiß, dass die Mitarbeiter in einem Dienstleistungsunternehmen einen entscheidenden Faktor über Erfolg und Misserfolg darstellen. Dennoch lässt es sich nicht von der Hand weisen, dass auch Kompetenzen von Nöten sind, die in vielen IT-Systemhäusern nicht unbedingt vorhanden sind. Werden diese an Bord geholt, besteht die Gefahr der Zwei-Lager-Gesellschaft und einer Kluft zwischen Altbewährtem und der Zukunft des Unternehmens. Dabei muss jedoch beachtet werden, dass das eine erstmal ohne das andere nicht funktioniert. Zum einen gibt es noch viele Kunden, die weiterhin nach On-Premise Lösungen verlangen, zum anderen finanziert das klassische Geschäft die Neuentwicklung. Von daher haben beide **Geschäftsmodelle** kurz- bis mittelfristig ihre Daseinsberechtigung und die entsprechenden Kollegen sollten voneinander lernen und sich nicht gegenseitig behindern. Darüber hinaus müssen die **Prozesse** bzgl. Akquise, Leistungserbringung und Abrechnung dem neuen Geschäftsmodell entsprechend angepasst werden.

Nicht vorhandene Kapazitäten aufgrund des vorherrschenden Tagesgeschäfts sowie der knappen Personaldecke sorgen zusätzlich für Engpässe bei der strategische Konzeption, Planung und wirtschaftlichen Betrachtung des Geschäftsmodells Managed Service Provider. Letztendlich tragen die dargestellten und weitere Hürden, wie u.a. die IT-Konsolidierungswelle sowie anstehende Nachfolgeregelungen, zu der Sorge vieler Systemhaus-Verantwortlicher bei, der Veränderung, die durch den Markt geht, nicht gewachsen zu sein.

Generelle Rolle eines IT-Systemverbundes

Die Sorgen und Entwicklungen, die Systemhäuser beschäftigen, sind einer IT-Kooperation bekannt. Sie kann ein genaues Abbild des Marktes darstellen, sei es auf generelle Themen oder auf spezifische Entwicklungen bezogen, denn: ein IT-Systemverbund zeichnet sich durch das „Auge und Ohr“ bei ihren Partnern aus. Die Kooperation bildet die Klammer über einen komplexen Markt, da nicht nur IT-Systemhäuser, sondern auch Hersteller und Fachhändler in einem Verbund mitwirken. Als Folge des Zusammenschlusses der verschiedenen Stakeholdergruppen wird ein hohes Maß an Kommunikation und Interaktion von einer IT-Kooperation gefördert, denn davon profitieren alle beteiligten Parteien. Im Fokus des Handelns eines Verbundes steht dabei jedoch das IT-Systemhaus. Für die Zentrale eines Systemverbundes muss dann vor allem Neutralität und Objektivität gewahrt werden, denn Konkurrenzsituationen sollen vermieden oder bestenfalls gar nicht in dem Verbund auftauchen. Da dies eine hohe politische Komponente aufweist, ist die Gleichstellung aller Partner eine wichtige Leitlinie einer IT-Kooperation. Nur so kann die Rolle des Systemverbundes als offener Informationsgeber an die Partner gewährleistet werden. Diese Rolle als Marktbetrachter ist eine wichtige Unterstützungsleistung für die Systemhäuser, denen es an Zeit und Ressourcen mangelt, um eine kontinuierliche Analyse des Unternehmensumfeldes durchzuführen. Darüber hinaus steht in diesem Kontext der Betrachtung neben entlastenden Dienstleistungen für Systemhäuser, wie Einkaufsverhandlungen, Rechtsberatung, Versicherungs- und Qualitätsmanagement sowie Marketinghilfe, die Vermittlung von Kompetenzen und Projekten im Mittelpunkt.



So kann eine Mitgliedschaft in einer IT-Kooperation den Partnerunternehmen zu neuen Geschäftschancen verhelfen oder ein breiteres Portfolio bieten. Und hier zeigt sich schon eine erste Parallele zu den Herausforderungen, die sich für Systemhäuser durch die Entwicklung in Richtung Managed Service Provider ergeben.

IT-Verbund als Systemgeber

Eine IT-Kooperation kann Systemhauspartner bei der Gestaltung von Managed Services unterstützen. Die oben dargestellte Vermittlung von Projekten stellt einen wichtigen Ansatzpunkt für einen Systemverbund dar. So kann aus den Themen, die die einzelnen Partner als ihre Kernkompetenz betrachten, ein breitgefächertes Portfolio für alle Endkunden entstehen. Aufgrund der hohen Expertise der einzelnen Partner kann jedes Systemhaus entweder dieses Wissen der Spezialisten seinem Kunden anbieten, dieses aber durch eine Weitervermittlung mittelfristig auch selber erlernen. So nimmt der IT-Verbund die Rolle des Systemgebers ein, da er die Partner unterstützt ihre Leistungsbreite auszubauen ohne die Leistungstiefe zu vernachlässigen. Durch eine Bündelung von Spezialwissen der Partner und einem Zusammenführen mit relevanten Herstellern können marktgerechte Lösungen für Kunden aufgebaut werden. So werden durch die Koordination des Verbundes Standards für schlüsselfertige Lösungen für alle Partner geschaffen, wie in Abb. 2 gezeigt wird.



Abb. 2: Dreieckskonstellation als Fundament für einen erfolgreichen Managed Service

Doch die Unterstützung eines Systemverbundes beginnt bereits deutlich früher. Durch die hohe Marktkenntnis schafft er frühzeitig Bewusstsein in den Köpfen des Managements der Partnerunternehmen und hilft bei dem Weitertragen der Ideen in die Unternehmen. Die oben angesprochenen Engpässe bei der Kommunikation des Change Managements innerhalb der Partnerunternehmen werden mithilfe der IT-Kooperation durch den Aufbau geeigneter Kommunikationsstrategien minimiert.

Zudem kann der Verbund als zentrale Stelle für die Koordination von Schulungen zu einem Abbau der Wissenslücken bei den Mitarbeitern des „klassischen Lagers“ sorgen. So werden Widerstände abgebaut und damit gleichzeitig das Unternehmensklima verbessert. Zudem steigt das Know-how im Unternehmen.



Wenn das Wissen und der Wille zu der Entwicklung zum Managed Service Provider im Unternehmen da ist, geht es zum nächsten Schritt: die strategische Planung. Die Veränderung hat große Auswirkungen für die Organisation des Partners, sodass eine Analyse und daraus das Entwickeln eines Businessplans mit einer entsprechenden wirtschaftlichen Planung und Maßnahmenableitung unabdingbar sind. An dieser Stelle kann eine Kooperation mit einer hohen strategischen Kompetenz sowie den Best Practices aus anderen Unternehmen die Partner anleiten und auf dem planerischen Weg begleiten.

Darüber hinaus sieht der Systemverbund bei dem organisatorischen Rahmen einen großen Unterstützungsbedarf der Partnerunternehmen. Ein wichtiger Aspekt dabei ist das juristische Vertragswerk für Managed Service und Cloud, das sich deutlich von den klassischen Verträgen unterscheidet. Damit einhergehend kommt das Thema Versicherung. Neben der Vermögensschadenhaftpflicht geht es nun zusätzlich um eine Cyberabdeckung, da die Haftungsfrage für Kundenprojekte klar geklärt sein muss.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist natürlich immer auch das Thema „Preis“. Ein Systemverbund, der als eine Leistung auch die Einkaufsunterstützung hat, kann unter guten Voraussetzungen auch im Bereich Managed Services gute Konditionen für seine Partner verhandeln.

Fazit

Insgesamt zeigt sich, dass die Unterstützung eines IT-Systemverbundes insbesondere bei strategischen als auch organisatorischen Aspekten eine wichtige Rolle für Unternehmen auf dem Weg zum Managed Service Provider einnehmen kann. Natürlich kann eine IT-Kooperation nicht als Allheilmittel auf dem Weg zum Managed Service Provider gesehen werden, denn der wichtigste Punkt ist und bleibt: Unternehmer müssen die Veränderung wollen und diese in ihrem Unternehmen antreiben und vorleben und damit zum Erfolg führen! Hierbei bedienen sie sich aber zweckmäßigerweise ihres Systemverbundes, dem sie vertrauen und der ihnen als Systemgeber ein breites Portfolio mit an die Hand gibt.



© Nordanex Systemverbund GmbH & Co. KG

November 2016

Nordanex Systemverbund GmbH & Co. KG
Barkhausenstr. 2 / t.i.m.e.Port 2
27568 Bremerhaven

info@nordanex.de
www.nordanex.de
www.managed-it-service.de

Geschäftsführung: Martina Warmbold-Brauns
Verantwortlich für den Inhalt: Ralph Warmbold

Für den Fall, dass Informationen unzutreffend oder fehlerhaft sind, haftet Nordanex nur beim Nachweis grober Fahrlässigkeit. Nachdruck, digitale Verwendung jeder Art, Vervielfältigung nur mit schriftlicher Genehmigung von Nordanex.

www.nordanex.de
www.managed-it-service.de