

MODERN IT-TIMES

MANAGED SERVICES IN ZEITEN DER DIGITALISIERUNG – WARUM SOLLTEN IT-CHEFS TEILE IHRER VERANTWORTUNG AN DIENSTLEISTER ABGEBEN?

Nachfolgend ein Blick auf die Themen, die IT-Verantwortliche heute bei der Wahl zwischen „Make or Buy“ umtreiben und wie sich IT-Dienstleister darauf einstellen.

Eigentlich sind Managed Services inzwischen ja zu einer völlig unspektakulären Dienstleistung geworden - wenn es da nicht Entwicklungen gäbe, die die Spannung sowohl auf Anwender- als auch auf Anbieterseite hochhalten würden. Der digitale Wandel beschäftigt Unternehmen und deren Belegschaften, modifiziert ganze Branchen und hält CIOs und IT-Abteilungen auf Trab. Neue Technologien, Konzepte und Player am Markt - wie die drei großen Cloud-Hyperscaler Amazon, Microsoft und Google - ändern das Zusammenspiel von IT-Anbietern und -Nutzern. Vor diesem Hintergrund hat sich auch das Szenario „Managed Service“ in den letzten Jahrzehnten grundlegend verändert.

MANAGED SERVICES-UNSPÉKTAKULÄR ODER SPANNEND?

Effizienz und Kostenvorteile

Dazu ein kurzer Rückblick auf die Anfänge. In den 1990er Jahren waren IT-Verantwortliche hauptsächlich damit beschäftigt, ihre Systeme auf die bevorstehende Jahrtausendwende vorzubereiten. Den „Millennium Bug“ zu verhindern, erforderte enorme personelle und technische Ressourcen, die mit Bordmitteln oft nicht bereitgestellt werden konnten und zugekauft wurden.

KOSTENVORTEILE ALS MOTIV IN DEN ZEITEN DER GLOBALISIERUNG

Die zeitgleich aufkommende Globalisierung vergrößerte das Einzugsgebiet und brachte die lokale Ausrichtung der IT-Delivery ins Wanken. Rechenkapazitäten und Fachpersonal wurden vermehrt in Schwellenländer eingekauft - zu Konditionen, die auf den geschützten Binnenmärkten nicht zu haben waren.

Effizienz, Kostenvorteile und der Transfer von IT-Mitarbeitern waren damals ausschlaggebend für die Entscheidung, IT-Dienstleistungen von externen Providern übernehmen zu lassen. Zunächst wurden operative Routinetätigkeiten und -Prozesse, später immer häufiger auch komplette Rechenzentren ausgelagert. Das beachtliche Einsparungspotential machte die Themen „IT-Outsourcing“ und „Managed Services“ für viele Unternehmen attraktiv.

Die Digitalisierung verändert IT-Prozesse und -Dienstleistungen

Als vor rund zehn Jahren mit der Digitalisierung eine weitere Komponente ins Spiel kam, wurden die Karten neu gemischt. Der Einzug digitaler Technologien in nahezu alle Lebensbereiche änderte vieles. Unser Konsum- und Kommunikationsverhalten, die Abläufe in der Arbeitswelt und die Wertschöpfungsprozesse in der Wirtschaft.

Und aktuell: Dass das Managed Services-Segment inzwischen zu einer festen Größe innerhalb der IT-Branche geworden ist und enormes Wachstumspotential



besitzt, belegen aktuelle Untersuchungen. So schätzt IDC in der Studie Managed Services 2019 die Umsätze im deutschen Markt auf 32 Milliarden €, Bitkom sogar auf 40 Milliarden €.

Was bedeutet das nun konkret für Managed Services? Die digitale Disruption verändert die Geschäftsprozesse, die zugrundeliegenden IT-Prozesse und damit auch die traditionellen IT-Dienstleistungen.

HEUTE FÖRDERT DIE DIGITALISIERUNG DIE IT



”

„AKTUELLE TECHNOLOGIETRENDS MÜSSEN ANALYSIERT, ADAPTIERT UND VOR ALLEM SICHER IMPLEMENTIERT WERDEN. DIE KOMPLEXITÄT ABER NIMMT ZU, GLEICHZEITIG STEIGEN DIE ERWARTUNGEN AN FLEXIBILITÄT, SKALIERFÄHIGKEIT, KURZE UMSETZUNGSZEITEN UND EINE PUNKTGENAUE LEISTUNGSVERRECHNUNG.“

Markus Sieber, Vorsitzender der Geschäftsführung, SPIRIT/21 GmbH, www.spirit21.com



FACHKRÄFTE- MANGEL ALS HERAUSFORDERUNG

Digitale Technologien und Fachkräftemangel fordern die IT

Soll ein Unternehmen für den digitalen Wandel fit gemacht werden, ist zunächst die eigene IT-Organisation gefordert: Aktuelle Technologietrends wie Cloud Computing, Internet of Things oder Mobility-Lösungen, müssen analysiert, adaptiert und vor allem sicher implementiert werden.

Die Komplexität nimmt zu, gleichzeitig steigen die Erwartungen: Flexibilität, Skalierfähigkeit, kurze Umsetzungszeiten und eine punktgenaue Leistungsverrechnung auf Verbraucher- beziehungsweise

Fachbereichsebene sind heute der erklärte Standard. Dass sich viele IT-Mitarbeiter nach wie vor primär um den Betrieb historisch gewachsener Architekturen und die damit verbundenen Legacy-Anwendungen kümmern müssen, verschärft die Lage.

Die Schwierigkeit liegt also wieder in den mangelnden Ressourcen. Fehlt es an IT-Fachkräften, können die Digitalisierung von Geschäftsprozessen, die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle und Unternehmenswachstum zu einem massiven Problem werden.

Leider lässt sich diese Problematik heute nicht so einfach lösen. Der Arbeitsmarkt für IT-Spezialisten ist leergefegt. Laut einer aktuellen Studie des Digitalverbands Bitkom waren Ende letzten Jahres allein in Deutschland rund 124.000 IT-Jobs unbesetzt – ein neuer Höchststand.

Neben dieser personellen, kommt häufig auch noch eine organisatorische Herausforderung auf das IT-Management zu: Investitionsentscheidungen müssen heute viel schneller getroffen werden und werden nicht mehr ausschließlich in der IT-Organisation gefällt. Immer häufiger bestimmen die Fachbereiche über ihr eigenes IT-Projektbudget und mischen sich in die IT-Entwicklung ein.

Managed Services helfen, den digitalen Wandel zu gestalten

Eine Möglichkeit – trotz des steigenden IT-Aufwands und fehlender Ressourcen- Betriebsabläufe zu sichern, sich wieder auf seine Kernkompetenzen zu konzentrieren und dadurch neue Marktchancen zu nutzen, bieten Managed Services. Durch

SPIRIT/21

Das Unternehmen wurde 1998 als IT-Startup in der Nähe von Stuttgart gegründet. Heute ist das mittelständische Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen an neun Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertreten. Mit rund 500 Consulting-, Software- und Service-Experten ist SPIRIT/21 in der Lage, seine Kunden in jeder Phase ihrer digitalen Transformation zu unterstützen. Dabei geht es um aktuelle Trendthemen wie Internet of Things, Cloud Consulting & Services sowie Enterprise Mobility & Collaboration. Zum Portfolio gehören aber auch klassische IT-Dienstleistungen wie SAP- und Infrastruktur-Services. Innerhalb des SPIRIT/21 Leistungsspektrums gewinnen Managed Services-Lösungen zunehmend an Bedeutung. Das Angebot erstreckt sich hier auf nahezu alle Services der IT wie Applikationen, Backup und Storage, Netzwerkmanagement, Mobile Content und Device Management, SAP, Cloud- und Customer Help Desk Services.



MANAGED SERVICES? ALS LÖSUNG?

die Verlagerung der Verantwortung für Teilbereiche der IT auf externe Dienstleister können Unternehmen die notwendige technologische und personelle Flexibilität erlangen, um sich auf den digitalen Wandel einzustellen. Soweit die Theorie.

Welcher Provider ist der richtige?

In der Praxis gelingt dies aber nur, wenn der Managed Services Provider auch tatsächlich in der Lage ist, das erforderliche Know-how, termingerecht und in den benötigten Kapazitäten zur Verfügung zu stellen. Denn der aktuelle Fachkräftemangel stellt auch die IT-Dienstleister vor neue Herausforderungen. Sie müssen ihr eigenes Unternehmen konsequent auf die digitale Transformation ausrichten, notwendige Kompetenzen auf allen Unternehmensebenen aufbauen und kontinuierlich weiterentwickeln. Und sie müssen versuchen, ihre eigenen Mitarbeiter dauerhaft zu binden, indem sie als Arbeitsgeber attraktiv bleiben. Nur denjenigen Providern, denen dies gelingt, werden in der Lage sein, ihre Kunden effektiv zu unterstützen.

Anforderungen an Dienstleister

Die Erwartungshaltung an den externen Dienstleister ist dabei klar – er muss die IT-Prozesse besser, flexibler und kostengünstiger abbilden können als die eigene IT. Dazu gehört die Fähigkeit, die zunehmende Komplexität der IT-Prozesse zu managen, aktuelle Technologietrends zu

ATTRAKTIVE
DIENSTLEISTER GESTALTEN
DEN DIGITALEN
WANDEL

berücksichtigen, Risiken rund um die Themen IT-Sicherheit und Datenschutz zu reduzieren und gut ausgebildetes IT-Fachpersonal zur Verfügung zu stellen. Doch auch hier steigen die Anforderungen: Schnelle Bedienung von Bedarfen, Skalierbarkeit, Hybrid-Cloud-Lösungen, effektive Automation und hoch flexible Services sind die neuen Standards, die ein Provider heute beherrschen muss.

Antwort der IT-Anbieter: Flexibilität und Kundennähe

Aus Kundensicht sind Flexibilität und Kundennähe heute die entscheidenden Erfolgsfaktoren. Und hier unterscheiden sich die Managed Service Provider erheblich.

FLEXIBILITÄT UND
KUNDENNÄHE
MACHEN DEN
UNTERSCHIED

Nah am Kunden zu sein bedeutet, Bedarfe und Trends zu erkennen und darauf schnell reagieren zu können. Dies geht nur mit einer sehr gut ausgebildeten, erfahrenen und vor allem motivierten Belegschaft. Sie muss in der Lage sein, die Anforderungen aus einem Managed Service-Vertrag „in Time“ umzusetzen und auf eventuell notwendige Erweiterungen oder Anpassungen schnell und flexibel zu reagieren.

Der Kunde muss Nähe allerdings auch zulassen. Ohne ein gewisses Maß an Offenheit und die Bereitschaft, den IT-Dienstleister als Partner in seine Wertschöpfungsketten und Entscheidungsprozesse zu integrieren, funktionieren Managed Services auf Dauer nicht.

Soft-Skills machen den Unterschied

Seriosität, Nachhaltigkeit und Leadership können helfen, das notwendige Vertrauen aufzubauen. Auch die Kommunikationskultur unter den beteiligten Parteien ist eine nicht zu unterschätzende Kompo-

SOFT-SKILLS
SOURCING-PRÄGEN
ENTSCHEIDUNGEN

nente. Der persönliche Kontakt ist auch im Zeitalter der Sozialen Medien für den Erfolg einer Transition oder einer Dienstleistung oft entscheidend. Diese sogenannten „Soft-Skills“ werden bei Sourcing-Entscheidungen künftig immer mehr an Bedeutung gewinnen.

Managed Services bieten viele Chancen

Um für ihre Kunden relevant zu bleiben, müssen sich Managed Services Provider ständig weiterentwickeln. Ich bin sicher, dass alle Stakeholder, die das Thema nicht nur durch die technische Brille betrachten, sondern ihre gesamte Organisation und über die eigenen Unternehmensgrenzen hinaus alle Parteien ihres Ecosystems im Blick haben, künftig im Wettbewerb die Nase vorn haben werden.

MANAGED SERVICES
ENTWICKELN SICH
UND BIETEN ENORMES
POTENTIAL

Aus unserer Sicht bieten Managed Services in Zukunft viele Chancen – verbunden mit einem signifikanten Business-Potential. Interessante Arbeitsplätze auf technisch anspruchsvollem Niveau, gepaart mit unterschiedlichen Kundenanforderungen und wechselnden Ansprüchen entwerfen ein attraktives Berufsbild, das Innovationen und viel eigene Kreativität zulässt.

Markus Sieber