

Full-Service-Provider statt Partner-Chaos

Der schnelllebige Markt von heute erfordert es, Geschäftsmodelle und IT ständig neuen Anforderungen anzupassen. Unternehmen verlassen sich bei ihrer IT-Transformation daher am besten auf einen Full-Service-Provider, der sie von A bis Z begleitet.

Ein Businessmodell war früher oft mindestens 10 Jahre lang gültig und erfolgreich, aber je nach Branche hat sich dies heute fundamental geändert. Oft muss das Geschäftsmodell alle zwei Jahre oder in noch kürzeren Intervallen den Marktgegebenheiten angepasst werden – ein typisches Beispiel ist die Autoindustrie, die ein hinsichtlich Funktionalität und Preismodell ständig wechselndes Angebot pflegt. Davon sind auch die Zulieferer und damit zahlreiche KMU in der Schweiz betroffen. Aber auch in anderen Branchen hat sich der Druck zur stetigen Weiterentwicklung massiv verstärkt. Das Spannungsfeld, in dem auch KMU stehen, ist riesig. Einerseits muss das Unternehmen in die Offensive gehen und sein Businessmodell schnell anpassen können. Auf der anderen Seite entstehen dabei Kosten, die das Businessmodell wieder auffangen muss. Dazu kommt der momentan extrem hohe Druck hinsichtlich Security – es ergibt sich eine Gratwanderung, zwischen

Agilität und Sicherheit.

IT verändert sich

Schnelle Anpassungen von Geschäftsmodellen funktionieren heute nur noch mit einer IT, die dem Tempo des Markts und der gebotenen Agilität gerecht werden kann. Denn die IT ist in den meisten Branchen nicht mehr eine Blackbox, die in erster Linie Kosten verursacht, sondern ein integraler Bestandteil der Unternehmensstrategie und des Geschäftsmodells und bietet nicht nur unterstützende Prozesse, sondern wird zum massgeblichen Differenzierungsfaktor. Bisher war die IT meist in siloartigen Strukturen aufgestellt. Es gab Spezialisten für Netzwerk, Storage, Anwendungen, Security und so weiter. In die Beschaffung, die Implementierung und den Betrieb einer neuen Lösung waren mehrere Abteilungen involviert – zeitaufwendig, wenig flexibel und mit hohem Koordinationsaufwand verbunden. Das mag für ein Geschäftsmodell mit 15 Jahren Gültigkeit akzeptabel sein. Beim heutigen Markttempo kann man es sich aber nicht mehr leisten. Der Weg zu einer agileren IT ist die Standardisierung, und dafür bietet sich die Cloud an. Es ist die Standardisierung von Ressourcen und Diensten, mit der die Cloud-Anbieter so erfolgreich geworden sind. Es gilt nun, die eigenen Services und Prozesse auf die Möglichkeiten der Cloud abzubilden und anzupassen.

Achtung vor dem planlosen Cloud-Einsatz

Einen Cloud-Dienst zu bestellen, wäre schnell erledigt, etwa um zusätzliche Speicherkapazität zu erhalten, von neuen Anwendungen aus der Cloud zu profitieren oder die Disaster Recovery zu gewährleisten. Geschieht dies unkoordiniert, sind im Unternehmen bald unterschiedliche Cloud Services und Provider im Einsatz. Die Übersicht, wo was zu finden ist, geht verloren. Es herrscht ein regelrechtes Cloud-Chaos, weil nur neue Technologie hinzukam, sich an der Organisation aber nichts geändert hat. Die Folgen des planlosen Vorgehens treten oft erst zu Tage, wenn die Kosten für die vielen Dienste überborden oder Regularien und Compliance-Vorschriften einzuhalten sind. Dann stellt sich die Frage, wie man aus dem Chaos wieder herauskommt und eine smartere Umgebung aufbauen kann. Dafür hält der Markt technologische Lösungen bereit.

Dimensionen der digitalen Transformation

Technologie ist jedoch nur ein Aspekt der Cloud- beziehungsweise digitalen Transformation. Es sind weitere Dimensionen zu beachten, in denen sich das Verhalten wandelt und die Strukturen sich ändern, allem voran der Mensch: Das Unternehmen bezieht nun Dienste von Cloud-Anbietern, die es vorher selbst entwickelt und betrieben hat. Dabei kommen Fragen auf wie: Welche Skills sind nun gefragt, auf welche kann man verzichten? Was hält man noch inhouse und was übergibt man einem Partner? Grundlegend ändern sich zudem die Beziehungen zu externen Partnern. Genügte es bisher, Lösungen bei Hardware- und Software-Anbietern zu beschaffen und einen Wartungsvertrag abzuschliessen, steigen nun der Aufwand und die Bedeutung des Partnermanagements. Das Unternehmen vertraut einen Teil dessen, das es vorher selbst erbracht hat, einer oder oft verschiedenen externen Firmen an. Es gibt neue Betriebsprozesse, die sich nicht mehr auf die eigene Unternehmung beschränken, sondern auch bei den Partnern abspielen. Daraus ergeben sich neue Schnittstellen und der Bedarf nach Mitarbeitenden, die die Prozesse definieren, die Qualität sicherstellen und die Schnittstellen überwachen. Eine weitere Dimension sind die Kostenstrukturen. Die Zeiten, in denen ein Unternehmen IT-Infrastruktur zum Fixpreis als Investitionsausgabe beschaffte und ansonsten die gut planbaren Löhne des IT-Personals auszahlte, sind vorbei. Cloud-Provider arbeiten mit verschiedenen Pricing-Modellen von fixen Monatsabos bis zu Pay per Use, wo beispielsweise nach belegtem Speicherplatz, genutzten CPU-Ressourcen oder getätigten Transaktionen abgerechnet wird. Die effektiven Kosten können sich somit ständig ändern, und das Unternehmen muss eine Methodik finden, wie die Investitions- und Betriebsausgaben planbar unter einen Hut zu bringen sind, wie man sie steuern und transparent machen kann. Die fünfte Dimension bilden Fragen rund um Security und Compliance. Angesichts der neuen Prozesse, Partner und Schnittstellen ist ein Konzept erforderlich, um Compliance und die Sicherheit zu gewährleisten, in das Zeit und Geld investiert werden muss. Und dies nun nicht nur einmalig, sondern in einem lebenden Modell, das sich ständig den wechselnden Anforderungen anpasst.

Full-Service-Provider als Generalunternehmung

Ein Grosskonzern mag die Aufwände für die Cloud-Transformation mit internen Kräften stemmen können. Für die meisten KMU gilt dies nicht. Sie profitieren mit Vorteil von einem Partner, der sie von der strategischen und organisatorischen Beratung über die Technologiewahl und die Umsetzung bis zum Betrieb an die Hand nimmt und umfassend unterstützt – vergleichbar mit einem Generalunternehmer in der Baubranche, der den Kunden als zentraler Ansprechpartner zur Verfügung steht und bei Bedarf Spezialisten hinzuzieht. Wenn für verschiedene Bereiche unterschiedliche Partner und Provider zum Einsatz kommen, kann das Partnermanagement sehr kompliziert werden. Ein kompetenter, vertrauenswürdiger und stabiler Partner, der nach dem Motto «Alles aus einer Hand» den gesamten Weg zusammen mit dem KMU geht, ist demgegenüber die weitaus bessere Alternative. Ein solcher Full-Service- Provider fungiert als Business Driver und hilft massgeblich, das Unternehmen weiterzubringen und neue Chancen zu nutzen.

[Hier zum Originalartikel](#)

Ansprechpartner



Ralph Meyer
Chief Executive Officer

Telefon: +41 58 715 15 66

E-Mail: ralph.meyer@business-it.ch