



OPERATIONAL SERVICES
YOUR ICT PARTNER

CHANCEN IM GESCHÄFTS- KUNDENMARKT

Dr. Ulrich Müller, operational services GmbH & Co. KG

BERATUNG



SERVICES



LÖSUNGEN



CHANCEN IM GESCHÄFTSKUNDENMARKT

Nach den Auguren der Marktforschung wächst der deutsche ICT-Servicemarkt in diesem Jahr um bis zu drei Prozent. Angesichts des Marktvolumens von knapp 30 Milliarden Euro im Geschäftskundensegment beziehungsweise rund 45 Milliarden Euro inklusive des SME Segmentes in Deutschland können sich Anbieter von ICT-Services grundsätzlich freuen. Allerdings stellt sich jenseits der Marktdaten und mannigfaltigen Top-Themen-Aufzählungen der einschlägigen Presse die Frage, welche Themen auch in praxi Marktpotenziale eröffnen, die groß genug sind, um sich als ICT-Anbieter darauf sinnvollerweise zu konzentrieren. Ob ein Trendthema eine Chance für einen Anbieter darstellt, hängt darüber hinaus auch von der eigenen Fähigkeit des Anbieters ab, diese zu adressieren und auszuschöpfen.

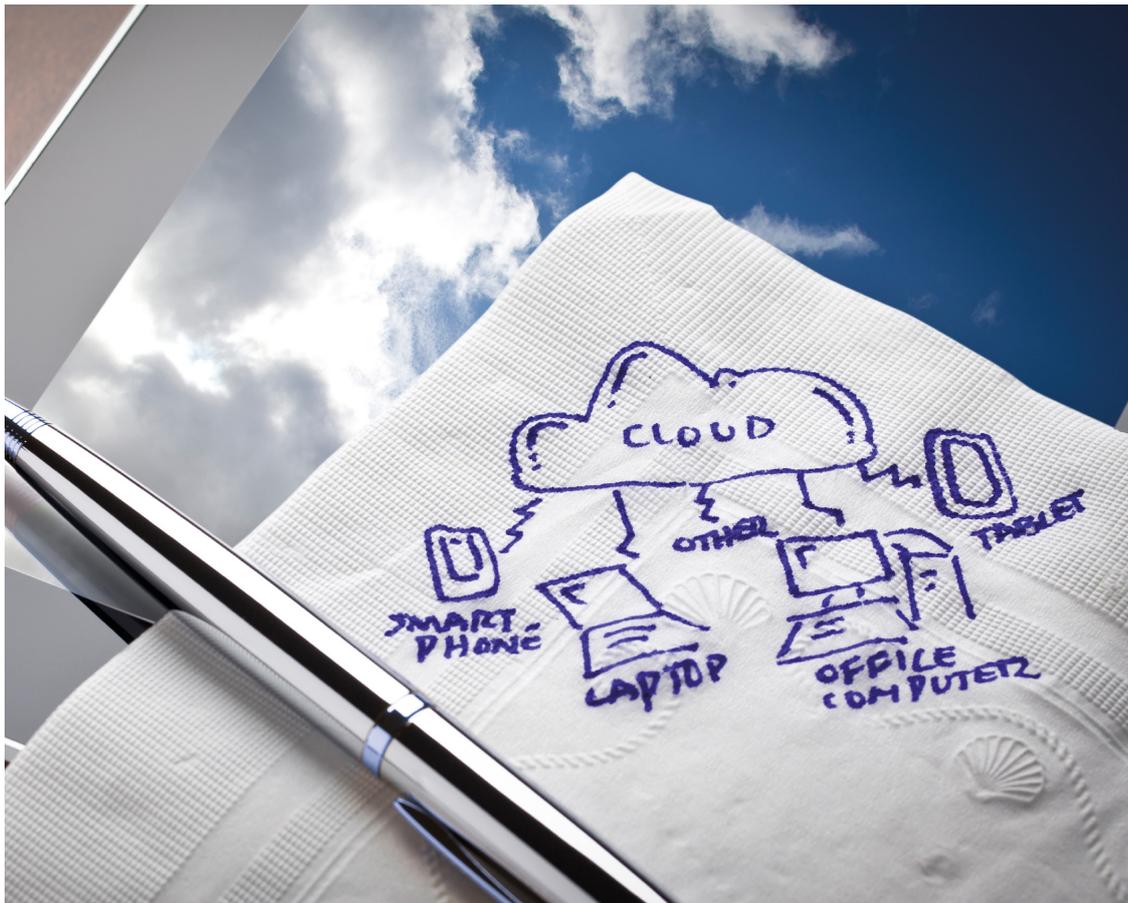
Im Folgenden werden die Marktchancen aus der Perspektive eines deutschen ICT-Providers mittlerer Größe mit Betriebs- und Beratungsexpertise aufgezeigt. Dazu wird in Anlehnung an das Schichtenmodell grob zwischen Infrastruktur, Applikation und Beratung unterschieden. Die Differenzierung in Telekommunikation und IT ist hingegen unwichtig, da die ehemalige Trennlinie zunehmend verschwimmt und sich beide Aspekte in immer mehr Einzelgewerken wiederfinden – bis hin zur weitgehenden Verschmelzung in Form von beispielsweise Software Defined Networks. Somit passt der „ICT“-Begriff exakt.

Dr. Ulrich Müller ist seit 2010 Sprecher der Geschäftsführung des ICT-Dienstleisters operational services GmbH & Co. KG, einem Joint Venture von Fraport AG und T-Systems International GmbH. Zuvor war er acht Jahre bei T-Systems International in verschiedenen Managementpositionen tätig, unter anderem bei T-Systems North America in New York, und berichtete seit 2008 als Senior Vice President Corporate Strategy an den CEO der T-Systems International. Vor seiner Laufbahn bei T-Systems arbeitete Dr. Müller seit 1993 in der Unternehmensberatung.



INHALTSVERZEICHNIS

INFRASTRUKTUR	5
Chance: „Individualisierte Betriebsleistungen“	5
Chance: „On-Premise Cloud“ und „Remote-Services“	6
Chance: „Integrativer Betrieb“ – „Hybrid Cloud“	6
APPLIKATION	7
Chance: „Software-as-a-Service“	7
Chance: „Geschäftsprozesse“	7
BERATUNG	8
Chance: „Technologie- und Strategieberatung“	8
Chance: „Governance Beratung“	8
BIG DATA – TECHNOLOGISCH UND ANWENDUNGSBEZOGEN	9
SECURITY – ANALYSE, KONZEPTION, UMSETZUNG	10
MARKTENTWICKLUNG UND UNTERNEHMENS-DNA	11
BESTIMMEN STRATEGISCHE POSITIONIERUNG	



Technische, prozessuale, rechtliche oder psychologische Erfordernisse verlangen individuell angepasste Betriebsleistungen

INFRASTRUKTUR

Der Bedarf an ICT-Infrastruktur wird zukünftig standardisiert aus der Cloud bedient. Sowohl Telekommunikations- als auch IT-Umgebungen werden aus hochautomatisierten Operating- und Data-Center unter Ausnutzung von Skaleneffekten und Off- sowie Nearshoring betrieben. Neben den etablierten ICT-Providern wie T-Systems, IBM, HP und anderen werden Microsoft, Google und Amazon den Markt in diesem wichtigen Segment dominieren. Dies wird begünstigt, wenn nicht gar erst ermöglicht, durch eine heute bei vielen CIOs durchgängige Dreifaltigkeit der Zielstellung: keine ungeplanten Downtimes, Stückkosten minimieren, Komplexität reduzieren.

Chance: „Individualisierte Betriebsleistungen“

Neben den standardisierten, plattformorientierten, häufig als IaaS bezeichneten Infrastrukturleistungen ergibt sich die Notwendigkeit individueller Betriebsleistungen. Nicht alle Umgebungen eignen sich für eine Standardisierung. Technische, prozessuale, rechtliche oder nicht zu unterschätzende psychologische Erfordernisse verlangen auch zukünftig individuell angepasste Betriebsleistungen. Beispielsweise die Mitsprache des Kunden bei der Technologiearchitektur, lesende Zugriffe auf Konfigurationstabellen, spezifische Vorstellungen von ITSM-Prozessen und entsprechenden Tools sowie branchenspezifische Vorschriften sind in praxi nicht selten anzutreffen.

Chance: „On-Premise Cloud“ und „Remote-Services“

Gewissermaßen eine Sonderform der Individualisierung ist die Betriebsleistung vor Ort. Hier geht es nicht um Body-Leasing, also die Erbringung von Personaldienst-

ten auf diese restriktive Anforderung, so dass die eigentliche Betriebsleistung remote vom Provider erbracht wird, welches ihm mehr Freiheit in der Organisation des Personaleinsatzes gibt.



Applikationen sind das Bindeglied zur Fachseite und das „Deliverable“ des ICT-Bereichs im Unternehmen

leistungen auf Stundensatz-Basis, sondern die Übernahme eines Services, jedoch vor Ort und auf der Infrastruktur des Kunden. Dabei verantwortet der Provider konsequenterweise das Architekturdesign, während der Kunde in der Regel die Infrastruktur einschließlich der zugehörigen Wartungsverträge beschafft und beistellt. Speziell bei Großunternehmen und öffentlichen Auftraggebern ist die Forderung nach Personaleinsatz auf seinem Campus zu beobachten. Andere Unternehmen verzich-

Chance: „Integrativer Betrieb“ – „Hybrid Cloud“
Zukünftig werden Kunden sämtliche Formen des Infrastrukturbetriebs nutzen, von standardisierten Cloud-Services über individualisierte Betriebsleistungen, On-Premise- und Remote-Services sowie Eigenbetrieb. Diese heterogene, gelegentlich unter dem Stichwort „Hybrid-Cloud“ problematisierte Landschaft, muss über den gesamten Plan-Build-Run-Lebenszyklus integriert umgesetzt werden. Die Notwendigkeit und Komplexität

dieser Integrationsleistung – gerade im Betrieb – verdeutlicht sich beispielsweise bei dem Gedanken an ein durchgängiges und effizientes Incident-, Change-, Problem- und Config-Management und den daraus resultierenden Prozess-, Verantwortlichkeits- und Toolfragestellungen. Entsprechend werden sich Integratoren für derartige Betriebs(!)aufgaben herausbilden, deren hohe Prozess-, Tool- und Architekturexpertise geeignet sind, diese Herausforderungen der Kunden als Chance zu nutzen. Es ist zu erwarten, dass auch Cloud-Anbieter mit Outsourcing-Hintergrund ihre Kompetenz in diesem Geschäft vermarkten werden.

APPLIKATION

Auf Basis der so bereitgestellten Infrastruktur(en) laufen Applikationen. Sie stellen das Bindeglied zur Fachseite und gewissermaßen das „Deliverable“ des ICT-Bereichs im Unternehmen dar. Anders als bei der Infrastruktur spricht auf Applikationsebene die Fachseite mit. Ihre Zufriedenheit resultiert maßgeblich aus der Agilität der ICT-Kollegen, die Applikation den prozeduralen Anforderungen anzupassen. Der ICT-Bereich ist darüber hinaus bestrebt, die Vielzahl an Applikationen einzudämmen und genau zwischen Standards und Individualentwicklungen zu differenzieren.

Chance: „Software-as-a-Service“

Aus Sicht eines ICT-Providers entsteht aus dem sich am Markt abzeichnenden Trend nach „Software-as-a-Service“ (SaaS)-Leistungen die Chance, sich durch Kooperationen mit ISVs oberhalb klassischer Infrastrukturleistungen zu positionieren. Diese SaaS-Leistungen verschmelzen Betriebsleistung mit Software und werden typischerweise on-demand angeboten und Seat-basiert abgerechnet. Vor allem horizontale Themen wie CRM, HR – man bedenke die größte Übernahme in der Unternehmens-



Die Anpassung der Applikationen ist seit jeher ein eigenes Betätigungsfeld für spezialisierte Anbieter

geschichte von SAP mit der Akquisition von Concur – oder auch ITSM erleben derzeit einen Aufschwung. Die Ursachen für diesen Aufschwung sind – speziell im Gegensatz zu Ansätzen um die Jahrtausendwende – in der kostengünstigen Verfügbarkeit von Bandbreite sowie dem Vertrauen in ausgelagerte Wertschöpfungen zu suchen. Dem CIO ist sie willkommene Chance, Komplexität zu reduzieren und von den Skaleneffekten des Anbieters zu profitieren. Dafür muss er sich um Datensicherheit kümmern, was deutschen Providern mit Service Management, Service Desk, Operating und Rechenzentrum in Deutschland einen gehörigen Wettbewerbsvorsprung einbringt. Zudem kann ein Vertragswerk nach deutschem Recht ohne Klauseln wie dem US Patriot Act im Bankensektor oder bei Öffentlichen Auftraggebern die Vergabeentscheidung nachhaltig beeinflussen respektive überhaupt ermöglichen. Gute Chancen für einen ICT-Provider mit Made-in-Germany!

Chance: „Geschäftsprozesse“

Neben der stabilen und performanten Bereitstellung der Applikationen ist deren Anpassung seit jeher ein eigenes Betätigungsfeld für spezialisierte Anbieter. Hier wird das klassische Spannungsfeld zwischen einerseits dem individuellen Customizing, häufig als „Verbiegen“ der Applikation diffamiert, und andererseits der Nutzung

von Standardeinstellungen immer häufiger zugunsten der Standards aufgelöst. Basis sind die Best Practices, die der Applikation zugrunde liegen und mittels leistungsfähiger Oberflächen und Tools implementiert werden können. Die Digitalisierung sämtlicher Geschäftsprozesse generiert in Zukunft noch wachsende Marktpotenziale.

BERATUNG

Weitere Wachstumschancen eröffnen sich in der konzeptionellen Beratung des CIOs und seines Managementteams. Hervorzuheben sind die Felder der Technologie- und Strategieberatung sowie Governance-Beratung.

Chance: „Technologie- und Strategieberatung“

In einem hochdynamischen Umfeld mit steigender Komplexität gibt eine dynamikrobuste, hinreichend konkrete Strategie die nötige Orientierung. Dies kann die Strategie allerdings nur leisten, wenn sie die zentralen Fragen des CIOs beantwortet und regelmäßigen Überprüfungen mit anschließenden Anpassungen unterzogen wird. Beratungsinhalte umfassen etwa die technologische und strategische Übersetzung der aktuellen Buzzwords, die Beherrschung der zunehmend verschwimmenden klassischen Gewerke oder eine Technologiefolgenabschätzung, die in einer CIO Roadmap als Basis für eine Investitionsplanung mündet. Ein eigenes Beratungsfeld hat sich in Form des Sourcing Advisory herausgebildet und reicht von Make-or-Buy-Analysen bis zum Vendor Management.

Ein ICT-Anbieter mit Beratungsexpertise kann sowohl zum Strategieprozess als auch zu den -inhalten wertvoll beitragen. Dies gilt insbesondere dann, wenn das beratende Unternehmen auch selbst im Infrastruktur- und Applikationsumfeld aktiv ist und folglich nicht nur über



Know-how, sondern auch Do-how verfügt und dementsprechend eine gewisse „Bodenhaftung“ aufweist.

Chance: „Governance Beratung“

Den Eindruck einer eigenen Beratungsgilde erwecken gelegentlich die auf IT Governance spezialisierten Berater. Sie unterstützen den CIO bei der Umsetzung seiner



Big Data ist derzeit ein absolutes Hype-Thema und stellt hohe Anforderungen an die Erfassung, Verarbeitung und Verfügbarkeit von Daten bzw. deren Infrastruktur

Strategie im operativen Alltag. Hier wurden in der Vergangenheit insbesondere die unterschiedlichen Zusammenarbeitsmodelle zwischen Fachseite und ICT-Bereich erörtert. Zukünftige Beratungsthemen werden sich stark mit organisatorischen Aspekten des CIO-Bereichs beschäftigen, um Stabilität und Agilität der ICT bei stets knappen Ressourcen in Einklang zu bringen.

BIG DATA – TECHNOLOGISCH UND ANWENDUNGSBEZOGEN

Ein absolutes Hype-Thema ist derzeit Big Data. Moderne Methoden der multivariaten Statistik explorieren Erkenntnisse über Zusammenhänge und Muster. Handhabbare Verfahren der Datenauswertung transformieren dazu

bloße (Massen-) Daten in Wissen, das für die betreffenden Unternehmen durchaus Wettbewerbsvorteile darstellen kann. Die zugrunde liegenden immensen Datenvolumina stellen hohe Anforderungen an die Erfassung, Verarbeitung und Verfügbarkeit von Daten beziehungsweise die entsprechenden Infrastrukturen, wie etwa In-Memory-Technologien oder Data-Warehouse-Umgebungen. Offensichtlich erstreckt sich der Themenkreis um Big Data über alle hier unterschiedenen Schichten: Von der Infrastruktur, speziell Storage- und Datenbanksysteme, über Applikationen, speziell Analysetools, bis zur Beratung in Form von Business-Intelligence-Projekten. Entsprechend eröffnen sich hier auf allen drei Ebenen Geschäftschancen.

SECURITY – ANALYSE, KONZEPTION, UMSETZUNG

Analog zu Big Data liegen die Geschäftschancen in Verbindung mit Security auf allen drei Ebenen. Auf Infrastrukturebene müssen etwa Firewalls, auf Applikationsebene etwa Intrusion-Detection-Systeme oder Intrusion-Prevention-Systeme aufgesetzt und betrieben werden. Hervorzuheben ist die explodierende Nachfrage nach Security-Beratung. Sie betrifft sowohl die vielfältigen technischen Facetten des Security – Themas als auch die organisatorische Ausgestaltung. Ausgehend von Audits und Analysen – nicht nur des betreffenden Unternehmens, sondern auch dessen Zuliefer- und Partnerunternehmen – werden nicht nur operative Sicher-

Die Nachfrage nach Security-Beratung explodiert und betrifft sowohl die vielfältigen technischen Facetten als auch die organisatorische Ausgestaltung





ligen Chancen am Markt für sich in einen Geschäftserfolg umzusetzen. Neben unterschiedlichen Eigenschaften wie Near- und Offshoring, Asset-light- oder Asset-heavy-Ausrichtung, nationalem oder globalem Scope, Betriebs- und Integrationsexpertise, ist der „Legacy“-Anteil eines Providers bedeutsam. Dieser entspricht dem Ausmaß an Kapazitäten in bald obsoleten Technologien oder tradierten Produktionsweisen. Typischerweise kann der Anbieter diese Kapazitäten nicht kurzfristig abbauen oder umwidmen, so dass er in diesem Geschäft zur Auslastungssicherung stark „verhaftet“ ist – im Unterschied zu Over-the-Top-Anbietern aus Nachbarmärkten.

heitslücken bearbeitet. Vielmehr sind Prozesse und Strukturen zu konzipieren und etablieren, die der Bedeutung des Themas Rechnung tragen. Konzepte wie Computer Emergency Response Teams, Security Operations Center bergen große Betätigungsfelder für entsprechend spezialisierte ICT-Provider. Die Kombination aus täglich neuen Gefahren und der Bedeutung des Themas für die Unternehmen – aber auch für die Karriere des CIOs – lässt darauf schließen, dass auch zukünftig das Thema Security ein großes Marktpotenzial mit vielfältigen Geschäftschancen bietet.

Offensichtlich ist für die strategische Positionierung und Ausrichtung eines ICT-Providers an tatsächlichen oder vermeintlichen Marktchancen sowohl die Entwicklung am Markt als auch die eigene DNA ausschlaggebend.

MARKTENTWICKLUNG UND UNTERNEHMENS-DNA BESTIMMEN STRATEGISCHE POSITIONIERUNG

Nicht alle aktuellen Trends werden zu zukünftigen Marktchancen, denen ICT-Anbieter nachspringen sollten. Zum einen muss ein Trendthema auch als solches in die ICT-Budgets der potenziellen Kunden eingehen. Geschieht dies nicht, handelt es sich lediglich um eine Modeerscheinung. Zum anderen bemisst sich das Ausmaß der Chance danach, ob der ICT-Anbieter das nötige Fähigkeitsprofil mitbringt oder kurzfristig entwickeln kann, um die jewei-

OPERATIONAL SERVICES

operational services ist ein Joint Venture von T-Systems International und Fraport und bietet die Entwicklung und den umfassenden Betrieb von ICT-Infrastruktur und -Lösungen an. Mit rund 700 hoch qualifizierten Experten sind wir der Full-Service ICT-Dienstleister für Unternehmen aller Branchen. Qualität, Zuverlässigkeit und Sicherheit mit dem Prädikat „Made in Germany“ sind unsere Grundsätze.

MÖCHTEN SIE MEHR ÜBER OPERATIONAL SERVICES WISSEN?

Besuchen Sie uns im Internet unter www.operational-services.de

Dort finden Sie ausführliche Beschreibungen unserer Leistungen und Referenzen.

Oder machen Sie ganz einfach gleich einen Termin mit unseren Experten aus.



www.operational-services.de



operational services GmbH & Co. KG

Olaf Reimann

Unterschweinstiege 2 – 14

60549 Frankfurt am Main

Telefon: +49 69 689702-626

E-Mail: info@o-s.de