

Gemeinsam in die Zukunft

Von Karin Legat

Um im digitalen Zeitalter richtig aufgestellt und wettbewerbsfähig zu sein, braucht es eine Kombination aus Unternehmens-Know-how und IKT-Expertise, getrieben durch Innovationsgeist. Wer dies nicht im eigenen Haus abbilden kann, setzt auf Partner.

Die Digitalisierung der Unternehmen bringt neue Effizienz in die Geschäftsprozesse und verändert sogar die Geschäftsmodelle selbst. Keine Frage – Informationstechnologie ist dem Serverraum im Keller entwachsen und heute auf allen Ebenen sichtbar. Damit sind zunehmend auch professionelle Partner rund um Digitalisierung, Internet der Dinge, Big Data, Analytics und Cybersecurity gefragt. Diese sind in unterschiedlichsten Größen und mit jeweils eigenen Serviceschwerpunkten zu finden.

Thomas Arnoldner:
»Auch kleinere Unternehmen sind gut beraten, sich IT-Partner zu suchen.«



Der Report hat mit einigen Managern von größeren und kleineren IT-Dienstleistern zum Markt in Österreich und ihrem unterschiedlichen Kundenzugang gesprochen. Sie alle eint die Überzeugung, dass Unternehmen in der schnelllebigen Zeit der Veränderungen auf Partner setzen sollten.

»IT wird zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor, IT-Prozesse werden nicht mehr singular betrachtet«, zeigt Thomas Arnoldner, VP Sales and Service von T-Systems, auf. IT darf auch laut Oskar Öhlsasser, Geschäftsführer von Oskar IT, nicht als »fünftes Rad« verstanden werden. Wenn bei Sicherheitsvorfällen Daten verloren gehen, sei es für Maßnahmen eigentlich zu spät.

Und pnc-Leiter Alexander Beck berichtet von der Helpline seines Unternehmens, wo Kleinstkunden direkt über die Supportnummer Hilfe erhalten. Bei größeren Kunden mit 20 bis 40 Arbeitsplätzen fasst ein

zum IT-Koordinator berufener Mitarbeiter des Kunden Anfragen und Störungsmeldungen zusammen. Er muss kein Techniker sein, die Funktion gleicht der eines Brandschutzbeauftragten. Als Haustechniker oder Abteilungsleiter sammelt er Meldungen über zum Beispiel einen ausgefallenen Server, damit nicht die ganze Belegschaft Kopf für Kopf den Zwischenfall meldet. Im Tagesgeschäft hat er dagegen nicht mit IT zu tun. Wenn allerdings ein neues IT-Projekt umgesetzt wird, wird er in die Projektplanung miteinbezogen.

>> Zwei Wege <<

»Digitalisierung bildet den Treiber für den gesamten IT-Markt«, fasst auch Johann Martin Schachner, Country Manager von Atos IT Solutions and Services, zusammen. Standardisierte Prozesse, die nicht unmittelbar das Kerngeschäft betreffen, werden in die Hände Dritter gegeben. Gleichzeitig ist es extrem wichtig, eine Brücke zwischen Fach- und Businessanforderungen sowie der Technologie zu bauen. Dieser Brückenschlag wird laut Schachner letztendlich nur durch höchste Expertise möglich.

Expertise braucht auch die Integration in IT-Landschaften und Auslagerung von Daten infolge höherer Effizienz und Größenskalierung. Die wenigsten Unternehmen würden alle Apps in die öffentliche Cloud transformieren, im Schnitt werden zwei Drittel der Applikationen cloudifiziert. Vielmehr gäbe es Hybridansätze, die ►

Bunter Mix im Angebot

■ **FÜR OSKAR ÖHLSASSER** ist die Dienstleistung IT sehr individuell. Sie ist ein bunter Mix aus Beratung, Individual-Software-Entwicklung und Systemintegration, ebenso Service-Leistungen wie Outsourcing, ASP, RZ-Services, Maintenance, Schulung oder

Software. Die Zukunft sieht er im vermehrten Trend hin zu Datenschutz und Cloud bzw. Verlagerung ins Rechenzentrum. Geringeren Arbeitsaufwand erwartet er dadurch nicht. Die Server im Rechenzentrum müssen schließlich betreut werden.

► auch an Bedeutung gewinnen. Dadurch werden zusätzliche Rechenzentrumsdienstleistungen oder Outsourcing notwendig, oder es müssen On-Premise-Betriebsmodelle entwickelt werden, die den Service vor Ort mit einem Hybridmodell kombinieren.

Die Integration von Cloud-Services erfordert ebenso Einsatz. Cloud klingt simpel, aber laut Thomas Arnoldner ist eine durchdachte Cloud-Strategie der Schlüssel zum langfristigen Erfolg. Es braucht eine Ende-zu-Ende-Betrachtung, wobei die IT-Sicherheit auch eine wesentliche Rolle spielen muss. »Mit dem sogenannten Cloudifier begleiten wir unse-

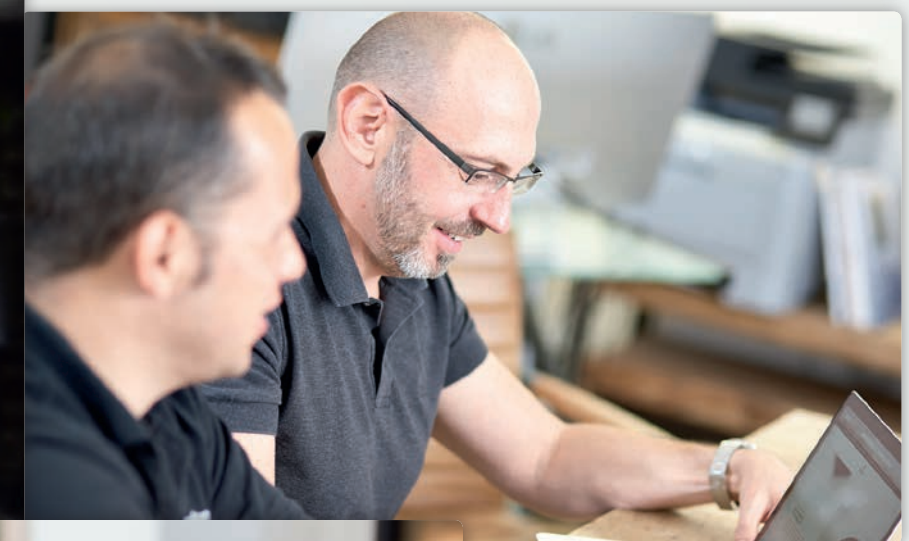
Auf die Größe kommt es an ...

■ ES GIBT SEHR VIELE EINZELUNTERNEHMEN in der IT, die kleine Unternehmen mit zwei, drei Personen und Ein-Personen-Unternehmen betreuen. Größere Servicedienst-

leister wie ACP und Dimension Data betreuen Unternehmen mit 150 bis 170 Mitarbeitern. Dazwischen ist der Markt dünn. Anbieter wie pnc setzen auf diese Nische.



»Wenn wir über Cloudlösungen sprechen, reden wir von Pay per Use. Der Konsum wird auf Minutenbasis verrechnet. Im Projektumfeld gibt es Fixpreismodelle«, erklärt Johann Martin Schachner, Atos. Alexander Beck von pnc wiederum berichtet von zwei Schienen der Betreuung: der proaktiven (z.B. Wartung und Pflege von Servern) und reaktiven (Beauftragung bei aufgetretenem Problem). Oskar IT rechnet monatlich ab: Es gibt einen Betrag für Überwachung und garantierte Bereitschaft. Projektbezogene Einsätze werden nach Aufwand berechnet.



re Kunden standardisiert in die passende Cloud – von der Planung über die Umsetzung bis hin zum hochsicheren Betrieb«, verweist Arnoldner auf einen Service bei T-Systems.

»Eine zuverlässige und stabile IT-Umgebung darf nicht nur Großfirmen vorbehalten sein.«



>> Lernprozess <<

Keiner der IT-Experten spricht dem lokalen IT-Personal in Unternehmen seine Kompetenz ab. Verwiesen wird jedoch auf die größere Bandbreite an Know-how bei externen IT-Servicedienstleistern. Das sei für jedes Unternehmen sinnvoll, große wie kleine. Klein- und Mittelunternehmen dominieren in Österreich mit 99,7 Prozent den Markt.

»Wir betreuen über 300 Kunden, jeder hat seine Spezialitäten«, hält Alexander Beck fest. »Meine Mitarbeiter kennen die Betriebssysteme, die Applikationslandschaften, die speziellen Programme. Sondersituationen haben wir mehrfach.« Der pnc-Chef verweist auf den Lernprozess und den sich ergebenden Nutzen sowohl für Kunden wie auch IT-Dienstleister. Ab dem zweiten Kunden derselben Branche wäre man schon vorinformiert, könnte mit mehr Wissen betreuen und unterstützen, als ihm das selbst möglich wäre. Denn: Ein interner IT-Administrator steht immer das erste Mal vor einer neuen Situation. Als Team hat man dagegen mehr Erfahrungsschatz, auf den man zugreifen kann.

»IT Prozesse werden heute nicht mehr singulär betrachtet.«

>> WannaCry ruft nach Sicherheit <<

Der Wandel unserer Wirtschaft und Gesellschaft auf Basis von IT birgt aber auch neue Gefahren. Ein gewaltiges Sicherheitsnetz war Mitte Mai gefragt. Unbekannte Täter schleusten in 150 Ländern schädliche Software über eine Sicherheitslücke ein und legten mehr als 240.000 Computer lahm, auch in britischen Krankenhäusern, bei großen Konzernen wie Telefónica und Fedex sowie im russischen Innenministerium. »Es besteht ein unendlicher Bedarf an Security-Dienstleistungen«, weiß Atos-Chef Schachner.

Ereignisse wie der Angriff durch den Ransomware-Wurm WannaCry, aber auch der Diskurs zur EU-Datenschutzgrundverordnung tragen dazu bei, dass das Thema Cybersecurity auf den Prioritätenlisten nicht nur von CIOs, sondern auch von CEOs deutlich steigt. In Österreich betreibt T-Systems ein eigenes Cybersecurity-Kompetenzzentrum. »Wir beschäftigen hier 30 Cybersecurity-Exper-

ten, die auch internationale Projekte betreuen.« Über mehr Personal würde sich Arnoldner freuen, aber leider fehlen Fachkräfte im Land. »T-Systems ist heuer branchenübergreifend zum zweitbeliebtesten Arbeitgeber gekürt worden. Trotzdem tun wir uns schwer, in manchen Bereichen geeignete Fachkräfte zu finden.« Und er verweist auf die Developers Conference, die vor einigen Wochen stattgefunden hat. »4.000 Entwickler haben teilgenommen, davon ein guter Teil aus Mittel- und Osteuropa. Ich wünsche mir, dass das Nachwuchskräftepotenzial in Österreich genauso hoch ist.«

An Problemen in der Ausbildung leide die Branche seit vielen Jahren. Es scheitert schon an der Basis. Manche Lehrer verweigern sich nach wie vor E-Mail in der Kommunikation mit den Eltern, sollen Kindern aber gleichzeitig IT-Kompetenz vermitteln. Thomas Arnoldner ergänzt: »Bei mir war IT noch die ungeliebte Zweistunden-Nachmittagsstunde im Wahlfach. Di-



Von IT-Systemhäusern erhalten Kunden ein komplettes IT-Paket von der Arbeitsstation über Netzwerkkomponenten bis hin zu Server- und Cloudlösungen.

»Wir haben uns in den letzten Jahren auf die IT-Betreuung von Klein- und Mittelbetrieben spezialisiert und wollen unsere Erfahrung aus diversen Großprojekten auch Firmen mit kleinerer IT zugute kommen lassen. Oft sind es kleine Dinge, die sehr viel bewirken können«, meint Oskar Öhlsasser. Oskar IT bietet kostenfreie IT-Checks an. Überprüft werden Mail-Server, Spam-Kontrolle, Virenschutz im Netzwerk, Datensicherung und Sicherheit beim Zugriff von außen.

Der Report hat auch Atos auf das Thema Datenschutz angesprochen. Martin Schachner: »Datenschutz ist für uns ein Kernthema. Wir haben ein striktes Monitoring und striktes Setup für alle Kundenprojekte, um diese Themen exakt abzubilden. Ein eigener Datenschutzexperte beschäftigt sich seit einem Jahr mit nichts anderem als mit den einzelnen Richtlinien.« Im Managementteam des internationalen Konzerns wird regelmäßig differenziert, welche Leistungen aus welchem Land erbracht werden können, wo Daten liegen müssen – ob dies innerhalb der EU erfolgen muss oder auch außerhalb.

»Wir haben schon vor 30 Jahren begonnen, erste indische Softwareentwicklungszentren aufzubauen, heute sind Rumänien, Bulgarien und Polen potenzielle Länder.« Es gibt aber kein automatisches Nearshoring. »Wenn der Kunde überwiegend aus Österreich betreut werden will, haben wir genug Kapazitäten.« Offshoring ist laut Schachner am österreichischen Markt kaum ein Thema.

»Der Bedarf an professioneller IT-Betreuung steigt permanent.«

gitalisierung ist heute eine Querschnittskompetenz, die alle Lehrkräfte betrifft. Sie ist ein wesentlicher Punkt der Dienstleistungszukunft.«

>> Eher Near- als Offshoring <<

Kein besonderes Datenschutzrisiko sieht der T-Systems-Fachmann bei Nearshoring – das Erbringen von beispielsweise Entwicklungsleistungen –, das innerhalb der EU läuft. Offshoring sei eine

andere Liga, da sie über die europäischen Grenzen geht. »Wir sprechen aber lieber von Best-Shoring, da es um den besten Standortmix für den Kunden geht.« Der Fokus von T-Systems ist aber nicht die Verlagerung von Personal, sondern die Erhöhung des Automatisierungsgrades, auch um Fehlerquoten zu reduzieren. Dazu verweist Arnoldner auf die Datacenter bei T-Systems im fünften bis dritten Untergeschoß im T-Center.

Fotos: SAP, Lovone, Oskar IT