

The Better Normal

– das bessere Normal ist digital!

Homeoffice

Fast die Hälfte der Erwerbstätigen in Deutschland arbeitet derzeit nicht an ihren Arbeitsplätzen im Büro. Auch nach Ende der Pandemie wird die Zahl der von zuhause Arbeitenden hoch bleiben und große Auswirkungen auf Unternehmenskultur und Informationstechnologie haben.

Seite 7

Unternehmensorganisation

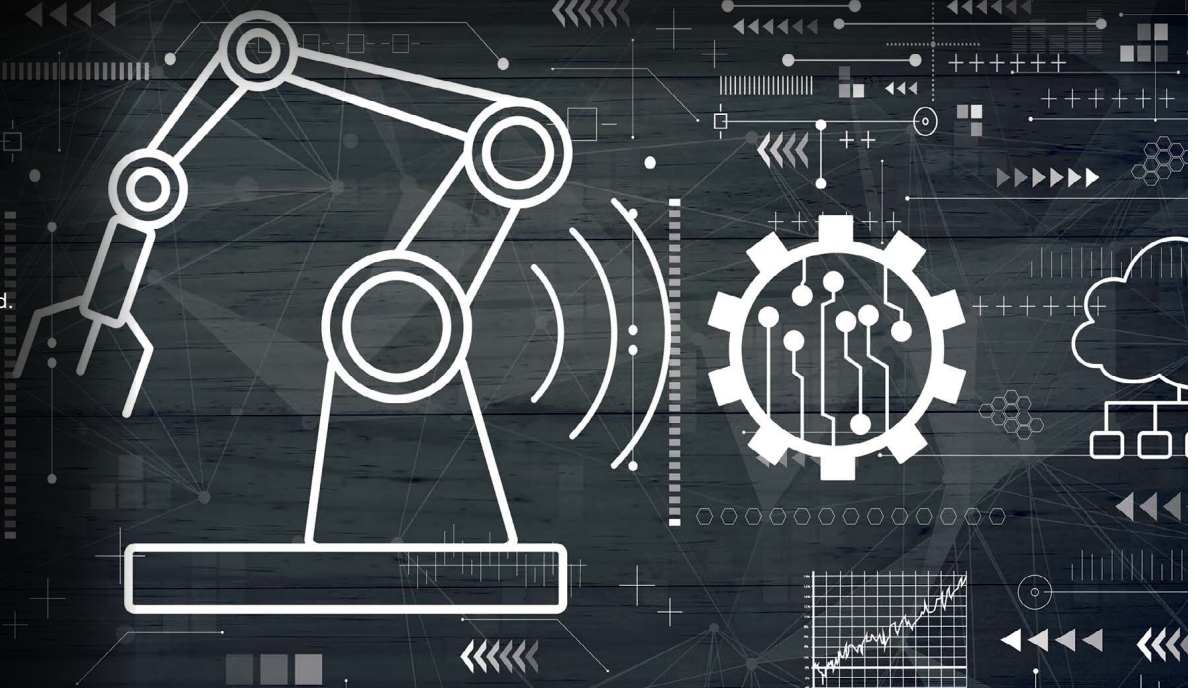
In Zukunft werden auf der gleichen Fläche viel weniger Menschen arbeiten – und das auch dann, wenn sie geimpft sind. Denn nach dem Schock der Pandemie werden viele Verantwortliche Vorkehrungen treffen, damit ihre Organisation bei unerwarteten Katastrophen weiterhin arbeitsfähig sein wird.

Seite 9

Managed Services

Die schnelle Digitalisierung verlangt pragmatische Lösungen. Unternehmen arbeiten mit Hochdruck daran, neue Service-Leistungen und digitale Angebote aufzubauen. Doch hierfür sind auch Preispoker und Vertragsverhandlungen notwendig.

Seite 13



Weil jedes IT-System einmalig nach den Vorstellungen des Kunden gebaut wird, sind auch die Verträge jeweils individuell ausgehandelt. Managed Services, Service-Level-Vereinbarungen, Softwarelizenzen oder das Abonnieren von Cloudanwendungen – die Anschaffung von Informationstechnologie hat zu viele Variablen für standardisierte Preise.

Seit rund einem Jahr gilt die Informationstechnologie als strategisches Investment. Folge ist, dass im Zuge der Pandemie die Nachfrage nach Digitalisierung und neuen IT-Systemen explodierte, berichten die Hersteller, der Markt habe sich gedreht. Über Jahrzehnte habe das Management ihrer Kunden in erster Linie auf geringere Kosten geschaut. Aus diesem Grund stellten die Verantwortlichen viele Projekte zurück. Doch jetzt sind sie gezwungen neue Service-Leistungen und neue digitale Angebote aufzubauen. Für die IT-Branche fällt der Paradigmenwechsel hin zur Cloud zusammen mit der Covid-Krise und der klaren Notwendigkeit zur Digitalisierung. Deshalb

seien aus der Perspektive der Hersteller die vergleichsweise schnelle Installation der Anwendungen für die Kunden und einfachere Abrechnungen der Leistungen zwei wichtige Vorteile, die Verkauf und Inbetriebnahme beschleunigen.

Technologiesprung auf die Cloud

Doch ganz so einfach scheint aus Sicht der Kunden der Kauf oder das Abonnement und der Wechsel auf neue Arbeitsprozesse nicht zu sein. In weltweit tätigen Konzernen gleichen die Vertragsverhandlungen in ihrer Komplexität und dem Zeitaufwand häufig der Implementierung der neuen Software und Hardware. Hier sind eigene Abteilungen mit Millionenbudgets gemeinsam mit Beratungsunternehmen und Rechtsanwälten damit beschäftigt, Systeme auszuschreiben und zu prüfen, Preise auszuhandeln und die Konditionen der Zusammenarbeit festzuschreiben. Vor allem für die Verhandlungen rund um Wartung und Service der IT-Dienstleister und die Formulierung der Verträge benötigen beide Seiten Expertenwissen. Auch um

Preis poker beim Technologiewechsel zur Cloud

MANAGED SERVICES | VON CHRISTIAN RAUM

die Fragen nach dem Eigentum an der genutzten Software sowie nach dem rechtmäßigen Besitzer der verarbeiteten Daten in juristisch abgesicherten Schriftstücken niederzuschreiben, sind tiefe Einblicke gefragt. Und weil die Anwender über Jahrzehnte immer neue Software zu immer neuen Konditionen angeschafft haben, fürchten sie beim Technologiesprung einen Verhandlungsmarathon – und eben keine Vereinfachung.

Cloudanwendungen erfordern Expertenwissen

Hinzu kommt, dass die Hersteller den Wechsel auf die Cloud dafür nutzen möchten, möglichst viele alte Verträge auslaufen zu lassen. Für die neuen Systeme vereinbaren sie neue Rahmenverträge mit

neuen Preisen. Die Hoffnung auf beiden Seiten ist ein klarer Schnitt und ein Neuanfang mit möglichst einheitlichen Vereinbarungen. Doch hier gibt es Zweifel. Viele Unternehmen ohne eigene tiefe Expertise fürchten schlechtere Konditionen. In vielen Fällen ist die Mediation und Vermittlung von externen Spezialisten hilfreich.

Mittelstand fordert neue Preispolitik

Anwender aus dem Mittelstand argumentieren, dass sie eben keine Experten beschäftigen, die auf gleicher Augenhöhe und mit gleichem Know-how diskutieren könnten. Häufig versuche ein einzelner Mitarbeiter der IT-Abteilung gemeinsam mit externen Beratern die Verträge auszuhandeln. Ihr Vorschlag ist, bei den anstehenden Preisverhandlungen ein standardisiertes Vorgehen für alle Kunden vorzugeben. Dies könnte zu vergleichbaren Verträgen mit vergleichbaren Preisen etwa beim Festlegen der Absprachen für Service-Level-Vereinbarungen nach sich ziehen. Ein Vorschlag, der Vorteile für beide Seiten haben kann. Denn nicht nur die Anwender haben ihre IT-Systeme über Jahrzehnte wachsen lassen und die jeweils neue Software mit immer neuen Konditionen erworben. Auch die IT-Hersteller schauen auf Jahrzehnte zurück, in denen sie ihre Produkte zu unterschiedlichsten Kosten entwickelt und angeboten haben. Mit dem Etablieren von übersichtlichen Preissystemen und Servicekatalogen könnten beide Seiten aufräumen und mit frischen Konzepten in der Cloud neu starten. □

Quelle: Bitkom, 2021

Umfrage unter deutschen Unternehmen zu der konkreten Abhängigkeit von bestimmten Digital-Importen im Jahr 2021

IT- / Kommunikationshardware



81%

5G



71%

Künstliche Intelligenz



68%

Virtual/Augmented Reality



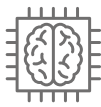
67%

Cloud Computing



63%

Big Data



62%

Internet of Things



60%

ERP, ECM, CRM



21%

Schon jetzt für die Zeit nach Corona planen

Werbeitrag – Unternehmensporträt

Robert Scholderer hat mehrere Bücher und Beiträge über IT-Service Management geschrieben. Die von ihm gegründete Scholderer GmbH gehört zu den führenden Anbietern von IT-Service-Tools und Servicekatalogen.

Seit dem ersten Lockdown erhalten wir noch mehr Anfragen nach Servicekatalogen. Dabei geht es meist um interne Services in Branchen wie Energie, Banking oder IT. Viele Firmen nutzen die Pandemie, um ihre Angebots- und Service-Struktur



auf den Prüfstand zu stellen: Wie arbeiten wir? Wo können wir besser werden?

Diese Fragen beschäftigen uns, weil sich eingefahrene Betriebsprozesse seit Beginn der Corona-Pandemie massiv ändern. Digitale Konferenzen statt langer Geschäftsfahrten zum Kunden, Homeoffice statt Büro, remote statt lokal. Viele Prozesse werden nun effizienter.

Viele Firmen setzen auf neue Services, da ihnen behördliche Einschränkungen den bewährten Weg zum Kunden verwehren. Diese Neuausrichtung auf Effizienz und Service hat auch Vorteile, die wir nutzen müssen. Noch bevor

der Lockdown vorbei ist, sollte jeder Betrieb eine Art Service-Inventur vornehmen: Wie können wir unsere Arbeitsprozesse, die Kooperation mit Partnern, unseren Output und unseren Service für Kunden verbessern? Es geht nicht nur darum, neue Servicekataloge aufzulegen (auch wenn uns als Dienstleister das natürlich freut).

Es geht darum, dass Service ein neuer Teil unserer Geschäftskultur werden kann!

www.scholderer.de