

AUFTÄGE ALS HINDERNIS

Viele IT-Dienstleister können sich über volle Auftragsbücher freuen. Allerdings birgt dieser Erfolg auch Schattenseiten.

Der IT-Markt brummt. Ob es um Security-Dienstleistungen geht, um Datenmigrationen, um Private- und Public-Cloud-Projekte oder auch um den Trend zu Managed Services: Die Systemhäuser und IT-Dienstleister haben prall gefüllte Auftragsbücher und kommen häufig mit der Bearbeitung kaum mehr hinterher. Doch dieser Erfolg hat auch seine Schattenseiten.

„Bei meinen Gesprächen mit IT-Dienstleistern und den Geschäftsführern von Systemhäusern stelle ich immer wieder fest: Die IT-Partner könnten sich derzeit vor lauter Arbeit geradezu zerreißen“, berichtet Harald Knapstein, Inhaber des Marktforschungs- und Beratungshauses IQITS. „Zur Anfragefülle nach IT-Dienstleistungen – häufig Security Services, aber auch Managed Services aller Art sowie zunehmend Cloud Services – gesellt sich vielerorts er-

schwerend akuter Personalmangel – eine äußerst ungünstige Situation.“

Für die gestiegene Nachfrage sieht Knapstein mehrere Ursachen: „IT-gestützte Prozesse brechen sich heute in ganz neuen Bereichen Bahn, etwa wenn es gilt, IoT-Sensorikdaten zu erfassen und auszuwerten – Stichwort Digitalisierung oder Industrie 4.0. Zudem stellen viele Unternehmen auf neue Plattformen um, etwa auf hyperkonvergente Systeme, oder erarbeiten Konzepte für die Hybrid Cloud.“ Zeitgleich habe man in zahlreichen Unternehmen und Behörden festgestellt, dass bei der IT- und Informationssicherheit akuter Nachholbedarf besteht.

Doch die positive Gesamtlage enthält auch einen Wermutstropfen: „Gerade in Zeiten voller Auftragsbücher unterlassen es IT-Partner häufig, die eigene digitale Wende



Mehr zu IQITS:
<http://bit.ly/IQITS-IT-RX>

Harald Knapstein



ausreichend dynamisch voranzutreiben“, sagt der erfahrene Marktbeobachter. Schließlich stecke man dauernd in Projekten. „Wer aber immer nur Feuerwehr spielt, wird früher oder später Opfer des eigenen Erfolgs“, so Knapstein, „weil er fachlich stagniert, während der Markt sich weiterentwickelt.“ Dies äußerte sich oft in zweierlei Hinsicht: „Erstens nimmt man sich keine Zeit für Fortbildungen jenseits jener, die man braucht, um bestehende Zertifizierungen zu behalten“, so Knapstein. „Zweitens vernachlässigt man damit die Außenansicht: Die Website ist im Stil der 2000er-Jahre, der aktuellste Blog-Post von 2017. Diese Mängel schlagen auf den IT-Partner zurück, wenn er eines Tages wieder Aufträge akquirieren muss.“ Er rät deshalb dazu, auch in Phasen hoher Arbeitslast Zeitfenster für die mittel- und langfristige Planung vorzusehen.

Ausgezeichneter IT-Lösungspartner in der Region Siegen: Connect Systemhaus AG

Über mangelnde Nachfrage kann sich das Connect Systemhaus mit Sitz in Siegen nicht beklagen: Mehr als 200 mittelständische Kunden halten das 28-köpfige Team auf Trab. Auch lief der IT-Dienstleister nie Gefahr den digitalen Wandel zu verschlafen. Die Verantwortlichen von Connect erkannten frühzeitig, dass sich Kundenanforderungen verändern und zunehmend ganzheitliche Lösungsstrategien gefragt sind.

Das war in den ersten Jahren nach der Gründung 1996 noch anders: „In der Anfangszeit standen der Verkauf und die Wartung von IT-Hardware im Fokus“, erinnert sich Firmengründer und Vorstand Jens Dimter. „Mittlerweile sind die Aufgabenstellungen komplexer. Wir helfen unseren Kunden heute, Geschäftsprozesse digital zu optimieren.“ Connect hat sich in den letzten Jahren schrittweise neu ausgerichtet, das Leistungsportfolio

>> Der IT-RX liefert uns eine faktenbasierte Wettbewerbsanalyse, für die uns im Alltag leider die Zeit fehlt.



Jens Dimter, Gründer und Vorstand, Connect Systemhaus AG

BILD: CONNECT SYSTEMHAUS AG

erweitert und gezielt neue Kompetenzen aufgebaut. Viele Mitarbeiter verfügen sowohl über technisches als auch über betriebswirtschaftliches Knowhow. Damit sind sie in der Lage, Kunden bei der Weiterentwicklung ihrer Prozesse umfassend zu unterstützen. Gleichzeitig hebt sich Connect dadurch von vielen Mitbewerbern ab – ein Grund für die hervorragende Platzierung im regionalen IT-RX-Ranking.

Ebenfalls wichtig für die gute Marktposition: Der IT-Dienstleister lebt die Digitalisierung konsequent in der eigenen Organisation. Prozesse wer-

den automatisiert und manuelle Tätigkeiten auf das Nötigste beschränkt. Die Datenverarbeitung erfolgt dabei nach strengen Sicherheitsstandards. Connect hat ein Information Security Management System (ISMS) gemäß ISO 27001 implementiert, das alle digitalen Prozesse schützt und dokumentiert. Von der digitalisierten Arbeitsumgebung profitieren die Mitarbeiter. Dank mobiler Technologien und virtueller Desktops haben sie die Möglichkeit, von zu Hause aus zu arbeiten. „Familienfreundlichkeit war immer ein wichtiger Teil unserer Philosophie“, sagt Dimter.