

AUSLAGERUNG DER IT IM MITTELSTAND

Fest in deutscher Hand

ZURECHTKOMMEN. Global tätige Outsourcing-Unternehmen haben am Mittelstand hierzulande wenig Interesse. Der deutsche Markt für IT-Services wird von Dienstleistern bestimmt, die große Präsenz in der Fläche zeigen und die Sprache des Kunden sprechen.

Große Unternehmen weichen in Zeiten des begrenzten deutschen Marktes global aus. Gerade in Fernost können sie sich neue Absatzgebiete zu niedrigen Lohnkosten erschließen. Das Gros der mittelständischen Unternehmen hat solche Perspektiven nicht. Dem Mittelstand bleibt nur, im Land zu bleiben und sich mehr oder weniger redlich zu ernähren. Dazu müssen die Unternehmen die IT als Motor für ihr Geschäft effizienter ausrichten oder – noch besser – die Verantwortung für ihre IT in Teilen oder vollständig delegieren. Denn das erspart ihnen hohe Startinvestitionen in neue Technologien und kostspieliges Fachpersonal.

Nach einer gemeinsamen Erhebung von Lünendonk und Techconsult haben hierzulande 35 Prozent der Unternehmen bis 500 Mitarbeiter bereits wesentliche Teile ihrer IT ausgelagert. Bei Unternehmen mit weniger als 500 Mitarbeitern sind es danach 38 Prozent.

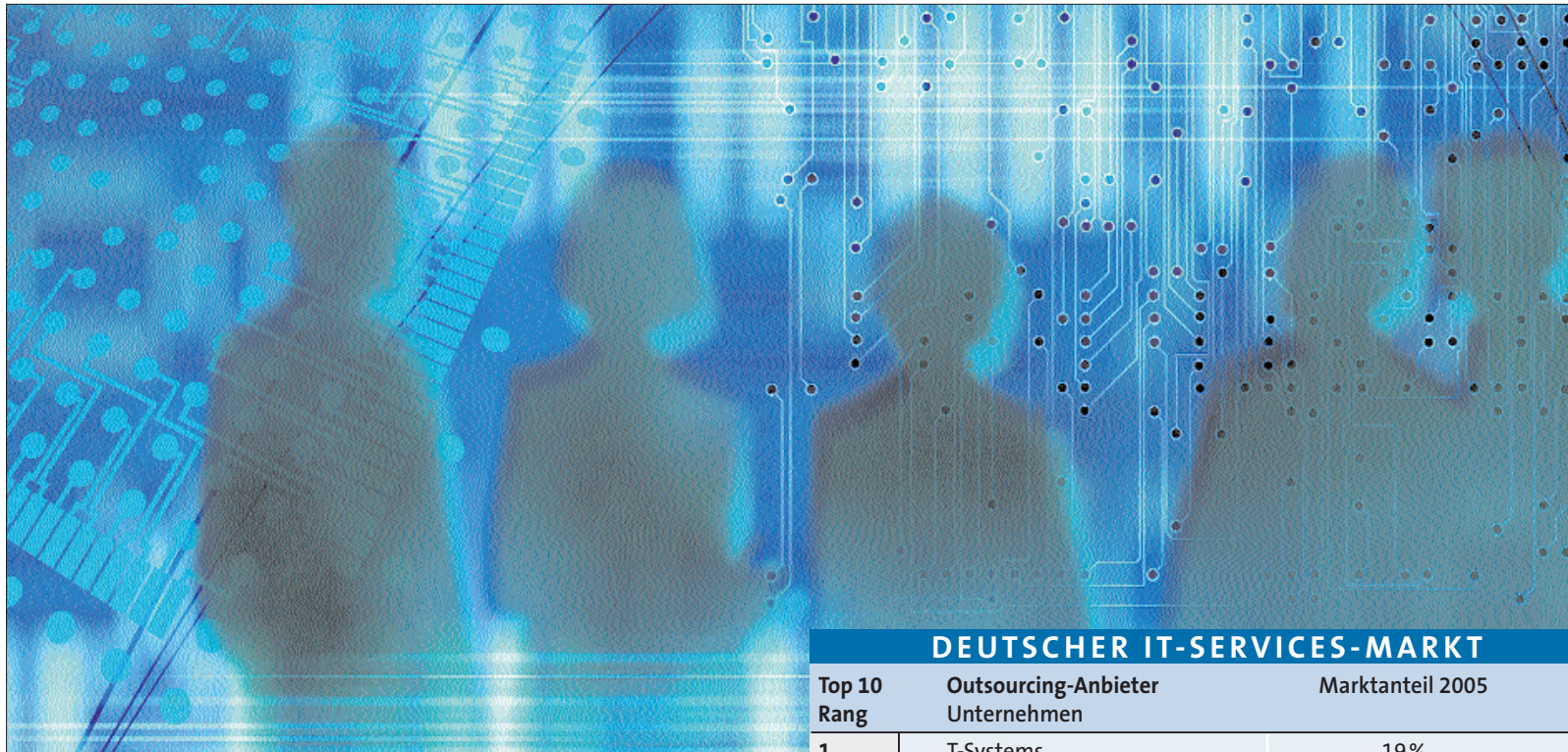
„IT-Outsourcing könnte im Mittelstand breiter greifen, wenn sich die ganz Großen des IT-Service-Geschäfts intensiver diesem Bereich widmen würden“, registriert Götz Ulbrich, Senior Manager IT-Strategie bei Unilog Management, einem Unternehmen der Logica-CMG-Gruppe. Denn die meisten der global auftretenden IT-Dienstleister arbeiten lieber mit den großen, global agierenden Kunden zusammen. „Sie sind nicht dazu bereit, sich auf die spezifischen Anforderungen des Mittelstands einzulassen. Dafür sind ihre komplexen internen Strukturen nicht ausgelegt“, so Ulbrich. Deshalb hätten die globalen Anbieter, auch wegen eines in ihren Augen geringen Auftragsvolumens, am Mittelstand wenig Interesse.

Prominente Player

Entsprechend ernüchternd fällt nach PAC (Pierre Audoin Consultants) das deutsche Geschäft global agierender Outsourcer wie IBM, HP-Service, EDS, Atos Origin, CSC (Computer Science Corporation) und Accenture aus: Sie haben in Deutschland in der Summe in ihrem letzten Geschäftsjahr kaum mehr Marktanteil erreicht: gerade mal 30

IBM IM MITTELSTAND

IBM hat unter der Flagge von IMS (IBM-Mittelstand-Systeme) den Mittelstand als Outsourcing-Kunden für sich entdeckt. Ob die personelle Stärke von IMS, 550 Mitarbeiter, für eine nennenswerte Durchdringung dieses fein verästelten und spezialisierten Marktes ausreichen wird, ist allerdings fraglich. Auch die Partnerstruktur von IMS ist bisher kaum ausgeprägt. Michael Diemer von IBM Deutschland verweist auf rund 20 Partner, um über sie in Deutschland in die Fläche zu gehen, darunter Forcam und Bechtle. Schwierig für IMS eine nennenswerte Durchdringung des Mittelstands schon deshalb werden, weil mit zu geringer Manpower und zu wenigen Partnern die Mittelstandsofferte deutlich zu breit ausgelegt ist: Fertigungsindustrie, Automobilzulieferer, Handel und Logistik, Dienstleistungen, Nahrungsgüter, Luftfahrt und Verteidigung – zumal IMS mit seiner Mittelstandsofferte Firmenkunden ab 100 Mitarbeitern erreichen will.



DEUTSCHER IT-SERVICES-MARKT

Top 10 Rang	Outsourcing-Anbieter Unternehmen	Marktanteil 2005
1	T-Systems	19%
2	IBM	12%
3	Siemens Business Services	8%
4	HP	7%
5	EDS	4%
6	Atos Origin	4%
7	CSC	2%
8	Lufthansa Systems	1%
9	Accenture	1%
10	Computacenter	1%

QUELLE: PAC

Prozent. Viel prominenter im Markt sind die beiden Player T-Systems (19 Prozent) und Siemens Business Services (8 Prozent), aufgestellt. Sie bringen es zusammen nahezu auf den gleichen Geschäftsanteil am deutschen Markt. Wie es aussieht, wird sich über kurz oder lang am mangelnden Dienstleistungselan der multinationalen Größen für den Mittelstand wenig ändern.

Der von HP-Service und EDS – Nummer drei und vier der PAC-Rangliste – adressierte Mittelstand entpuppt sich bei genauerem Hinsehen meist als Unternehmensgröße ab 5000 Mitarbeiter. Für viele Analysten sind das bereits Großunternehmen. Karsten Eißel, Global Marketing EMEA Central bei EDS, macht keinen Hehl daraus: „Wir

jahr eingebracht. Unterhalb der magischen Einnahmelinie eines gehobenen Mittelstands geht jedoch wenig. Und dies, obwohl das Geschäft mit der Übernahme der Dienstleistungstochter Triaton von Thyssen-Krupp hätte zügig ausgebaut werden können.

Big Deals reichen nicht

IBM, hinter T-Systems die Nummer zwei innerhalb der PAC-Top-Ten-Liste, hat dagegen erkannt, dass Big Deals für ein florierendes Outsourcing-Geschäft nicht mehr ausreichen. So hatte PAC zufolge IBM vergangenes Geschäftsjahr lediglich einen der Top-Ten-Outsourcing-Deals an Land gezogen. IBM hat deshalb mit IMS (IBM-Mittelstand-

power fehlt, in Deutschland in die Fläche zu gehen. Deshalb bleibt es vorerst auch hier meist bei Mittelstandskunden mit größerem Vertragsvolumen. Diemer: „Wir helfen dort, wo mittelständische Unternehmen den Herausforderungen der Globalisierung begegnen müssen.“

dienstleistungen adressiert mit den gemeinsamen Dienstleistungen Hessen und die angrenzenden Bereiche.

Ein anderer Business-Partner, das Systemhaus GES, arbeitet seit 2002 in dieser Konstellation. „Mit der Kombination aus Deutscher Telekom und T-Systems können wir für unsere Kunden auf eine flächendeckende Telekommunikationsinfrastruktur für integrierte Sprach-Datenflüsse und dazu umfassende Dienstleistungen zurückgreifen“, beschreibt Erik Thiele, Geschäftsführer von GES. „Wir stellen in den lokalen Netzen unserer Kunden eine Mehrwertkommunikation auf die Beine, die über die IP-Telefonie hinaus Sprach-Daten-integrierte Anwendungen auf Basis von CTI (Computer Telephony Integration) einschließt.“ Auf diese Weise schwimmen beide, T-Systems und GES, auf der Voice-over-IP-Erfolgswelle. Sie schwappe mittlerweile auch auf kleinere Unternehmen ab einer Größenordnung von 150 Mitarbeiter über, registrierte Geschäftsführer Thiele.

Der spezielle Fokus Mittelstand der T-Systems lässt sich auch am Zuschnitt einzelner Servicelösungen auf diesen Bereich ablesen. E Service Area (Komplettlösung für eBusiness), Dynamic SAP und ILS-Box (Information Lifecycle Services) als Komplettlösung zur eMail-Archivierung bis 500 Benutzerkonten sind gute Beispiele dafür. Inwieweit

der gemeinsame Dienst von Provider und Partner zum IT-Outsourcing führt, kann der Kunde über die Lösungskombination individuell bestimmen.

Für Ulrich Kemp, bei T-Systems verantwortlich für das Geschäft mit großen und mittelständischen Kunden, steht außer Frage: „Immer weniger mittelständische Unternehmen unter besonders hohem Wettbewerbs- und Kostendruck, wollen sich eine eigene IT-Abteilung leisten“. Dementsprechend hoch hat er für T-Systems die Umsatzlatte gelegt: von 405 Millionen Euro im Jahr 2005 auf eine Milliarde Euro 2007. Die Wegrichtung stimmt: Im letzten Quartal hat T-Systems beim Mittelstandsumsatz gegenüber dem Vorjahresquartal um stattliche 67 Prozent zugelegt. Schon vorher hatte sich T-Systems an der Spitze der PAC-Liste positioniert, mit einem deutlichen Vorsprung von sieben Prozent vor IBM, die Übernahme der Ex-VW-Dienstleistungstochter Gedas ebenfalls nicht eingerechnet.

Näher dran

Für Unilog-Berater Ulbrich kommt dieser Erfolg nicht von ungefähr. „Der Geschäftskundendienstleister der Deutschen Telekom ist in Deutschland mit seiner flächendeckenden Präsenz und Infrastruktur gut positioniert, den Mittelstand zu bedienen.“

Zumal der dritte deutsche IT-Service-Anbieter der PAC-Rangliste, Lufthansa Systems, auf Platz acht mit lediglich einem Prozent Anteil am deutschen IT-Service-Markt nur eine marginale Rolle spielt. Lufthansa Systems hat nicht die flächendeckende Präsenz von T-Systems. Mit ihrer zentralistischen Rechenzentrums politik fehlt ihr die regionale Nähe zum Kunden. Hier kommen eher kleinere, regionale Anbieter wie die NordIT, ein Serviceanbieter in Norddeutschland, zum Zuge. „Sie sprechen die Sprache der Kunden und kennen sie oft persönlich aus vorangehenden Projekten“, so Ulbrich. Denn ihm zufolge sind auch weiche Entscheidungsfaktoren dafür ausschlaggebend, wieso sich multinationale Größen im deutschen Mittelstandsmarkt schwer tun. „Ihnen mangelt es an kultureller Nähe, Einfühlungsvermögen und Aufgeschlossenheit für diesen hochdifferenzierten Kundenbereich.“

DER AUTOR



HADI STIEL ist freier Journalist in Bad Camberg



MICHAEL DIEMER. IBM hat die KMU-Bedürfnisse erkannt

richten unseren Fokus auf große Unternehmen aus.“ Als Mindest-Mitarbeitergröße gibt er 5000 an, wobei auch ein Unternehmen mit 20000 Mitarbeitern für den Dienstleister uninteressant sein könne, wenn das Vertragsvolumen nicht ausreicht, gibt Eißel zu. Erschwerend für einen EDS-Einsatz in der Fläche kommt der personelle Aderlass hinzu. Zwölf Prozent der Belegschaft wurden weltweit abgebaut, die Outsourcing-vorbereitende Management-Beratung A.T. Kearney verkauft. Mit den in Deutschland verbliebenen rund 4000 EDS-Mitarbeitern will man deshalb eines nicht: sich mit einem Mittelstandsauftritt in der Fläche verzetteln.

Auch bei HP-Service spricht man eher vom gehobenen Mittelstand als Klientel. Vor allem so genannte Managed Services hat der Dienstleister in diese Richtung gut verkauft. Das hat HP-Service ein Plus innerhalb dieses Marktsegments von 25 Prozent gegenüber dem Vor-



ULRICH KEMP. Bei T-Systems legte das Mittelstandsgeschäft kräftig zu

Systeme) mittlerweile ein offenes Ohr für mittelständische Unternehmen.

„Wir stellen fest, dass sich der Mittelstand vermehrt mit Outsourcing beschäftigt“, konstatiert Michael Diemer, Vice President Strategic Outsourcing bei IBM Deutschland. Treiber dieser Entwicklung sei die wachsende Sensibilität auch in diesem Absatzbereich, den Mehrwert der IT für das laufende Geschäft kritisch zu hinterfragen. IT-Outsourcing misst er dabei gegenüber dem IT-Eigenbetrieb das bessere Preis-Leistungs-Verhältnis bei. „IMS mit seinen 550 Mitarbeitern ist selbst ein mittelständisches Unternehmen, das mit seinen Kunden auf gleicher Augenhöhe zusammenarbeitet“, wirbt Diemer um eine Klientel, die nach eigener Aussage hohen Wert auf persönliche Kontakte und Betreuung vor Ort legt.

Indirekt macht er mit den zur Verfügung stehenden Mitarbeitern auch deutlich, dass IMS die Man-



GÖTZ ULBRICH. Der Unilog-Manager sieht viel Potenzial im SMB-Sektor

Anders sieht die Ausgangsposition für T-Systems aus. Der ITK-Dienstleister des Konzerns Deutsche Telekom, zuständig für Geschäftskunden, kann deutschlandweit 16000 Mitarbeiter für das Mittelstandsgeschäft in die Waagschale werfen. Dazu kommen mehr als 300 Partner, über die T-Systems ihre Dienste noch tiefer und kundennäher in die Fläche rückt.

Auf Erfolgskurs

„Der Mittelstand kauft gern beim Mittelstand, denn hier sind spezielle Lösungen und eine individuelle Betreuung gefragt“, bringt Udo Lück, Geschäftsführer des T-Systems-Business-Partners Lück Gruppe, das gemeinsame Erfolgsrezept auf den Punkt. Bei der Kundenakquise profitiere man vom gut eingeführten Namen einer T-Systems im Mittelstandsbereich. Der Anbieter von Elektrotechnik, Heizung, Lüftung, Sanitär, IT- und Personal-

ANZEIGE

IT-SECURITY 2006 PARTNER SOLUTION DAYS

Managed Services

Biometrie

Anti-Hacking

Info und Anmeldung unter
www.it-ba.de

19.9. Bad Homburg
21.9. Düsseldorf
26.9. München