

# „DER KUNDE WILL EINE SCHLÜSSELFERTIGE LÖSUNG“

Mit steigender IT-Komplexität nehmen Systemhäuser eine neue Rolle an der Seite ihrer Kunden ein. IT-Haus-Geschäftsführer Thomas Simon erklärt im Interview, wie sich die Zusammenarbeit verändert hat, wo neue Schwerpunkte liegen und wie sich eine optimale Zusammenarbeit gestaltet.

Redaktion: Stefan Adelman

► **funkschau:** Herr Simon, wie hat sich in den vergangenen Jahren Ihre Rolle als IT-Systemhaus verändert? Sind Sie „nur“ externer Dienstleister oder im Zuge der Digitalisierung stärker in Geschäfts- oder sogar Entscheidungsprozesse involviert?

**Thomas Simon:** Die Rolle des klassischen Systemhauses unterliegt einem ständigen Wandel. Waren wir im IT-Haus früher eher externer Dienstleister im Projekt oder für SLA-/Wartungs- oder Outsourcing-Themen, so nimmt der As-a-Service-Teil ebenso wie der Managed-Service-Anteil der Dienstleistungen stetig zu.

**funkschau:** Das hat sicherlich auch Einfluss auf Ihre Zusammenarbeit mit den internen IT-Abteilungen. Wie gestaltet sich diese heutzutage?

**Simon:** Waren die IT-Abteilungen kundenseitig früher in der Make-Situation, so hat sich dies stark in Richtung „buy“ verändert. Einerseits aufgrund der Komplexität und Vernetztheit der heutigen Lösungen, andererseits aufgrund der Personal- und Ressourcenknappheit beim IT-Personal des Kunden. Heute möchte der Kunde eine weitgehend schlüsselfertig in seine IT integrierte Lösung in den Eigenbetrieb übernehmen oder diese als Service einkaufen.

**funkschau:** Oft wird dazu geraten, Standardprozesse nach außen zu geben und die interne IT-Abteilung hingegen auf komplexe Transformationsthemen auszurichten. Ist diese Strategie sinnvoll?

**Simon:** Der eigentliche Wert der internen IT ist – neben dem Betrieb unternehmensspezifischer Apps, für die es keinen oder nur wenig Standard(-betrieb) durch Dritte gibt – die Kenntnis der prozessualen und organisatorischen Abläufe des jeweiligen Unternehmens zu Nutzung und Wertbeitrag in digitalen Transformations- und Automatisierungsprozessen.

**funkschau:** Sehen Sie sich als Systemhaus wiederum in der Rolle des Impulsgebers für komplexere Digitalisierungsvorhaben?

**Simon:** Wir treiben Digitalisierungsthemen aktiv an. Das Systemhaus von heute ist Impulsgeber für viele Arten von Digitalisierungs- und Automatisierungsvorhaben wie Managed Print Solutions mit Roll-Out, automatisierter Überwachung und Belieferung sowie Service und Roll-



THOMAS SIMON,  
CEO des Systemhauses IT-Haus

Back, Digitale Signage Solutions, Device as a Service, automatisierte Betankungsverfahren für OS, Apps und Updates sowie MDM-Verwaltung – bis hin zur standardisierten Bereitstellung aller IT-Ressourcen.

**funkschau:** Wo sehen Sie vor diesem Hintergrund grundsätzlich die wichtigsten Kernthemen, die Sie besetzen wollen?

**Simon:** Absolute Kernthemen sind nach wie vor der Modern Workplace und das Arbeiten von überall aus, die Bereitstellung von Standard-Apps aus der Cloud und somit die Ankopplung der lokalen IT an die Cloud und die Bereitstellung der Core und Hybrid Infrastructure – egal ob On Prem, hybrid oder in der Cloud. Hinzu kommt die Integration von IT-Security-Asses vom Gateway bis zum Endpoint sowie die automatisierte Überwachung der IT-Netze, Apps und Services.

**funkschau:** Hätten gerade kleine und mittelständische Unternehmen das Know-how und die Ressourcen, um diese Themen und die steigende Komplexität der IT überhaupt noch ohne externe Unterstützung stemmen zu können? Oder ist das ohne einen IT-Partner grundsätzlich nicht mehr möglich?

**Simon:** Kleine und mittelständische Unternehmen treffen heute aus gutem Grund immer häufiger die „Buy-Entscheidung“. Sie lösen durch IT-Stellen gebundene Ressourcen auf und setzen diese gezielt für ihre hoch standardisierten Digitalisierungs- und Automatisierungsvorhaben ein. Der IT-Partner wird – zusammen mit der auf den Alltagsbetrieb spezialisierten internen IT – mehr und mehr zum Business Enabler und Business-Treiber.

**funkschau:** Was sind wiederum die größten Herausforderungen und Hürden in der Zusammenarbeit mit Ihren Kunden und wie würde sich im Gegenzug eine ideale Zusammenarbeit gestalten?

**Simon:** Die Zusammenarbeit mit unseren Kunden läuft umso besser, je besser wir die Kunden und ihre spezifischen Needs verstehen und der Kunde aufgeschlossen ist für „den neuen Weg der IT“. Ideal wird die Zusammenarbeit, wenn beide Seiten ein gutes Verständnis von robuster und resilienter IT entwickelt haben.