



STUDIE MANAGED SERVICES 2019

PLATIN-PARTNER

rackspace Rödl & Partner

SILBER-PARTNER

 devoteam | **Alegri**

BRONZE-PARTNER

axians **datto**  **LOGICALIS**
Business and technology working as one

 **microfin** **trivadis**

Keine einfachen Entscheidungen

Der Fachkräftemangel bremst die IT-Teams, gleichzeitig steigen die Anforderungen, da die Unternehmen ihre Geschäftsprozesse, Produkte und Services digitalisieren müssen. Vor diesem Hintergrund kocht eine altbekannte Frage wieder hoch: Make or Buy? Die Betriebe müssen sich neu entscheiden, was sie in Zeiten von Digitalisierung, DevOps und Cloud selber machen und was sie zukaufen wollen.

Beim Bezug von Managed Services geht es nicht mehr darum, schwer lösbare IT-Probleme beim Dienstleister abzuladen oder unbeherrschbare Legacy-Anwendungen über den Zaun zu werfen. Im Mittelpunkt steht jetzt das Bemühen, Partner tief in Wertschöpfungsketten zu integrieren, um einen schnellen, fehlerfreien, flexiblen Betrieb zu gewährleisten und Freiräume für digitale Innovationen zu schaffen.

Doch nicht alle Unternehmen sind dafür bereit. Voraussetzung ist es, die eigene IT-Service-Landschaft zu kennen, neben der technischen auch eine ausreichende organisatorische Reife erreicht zu haben und – ganz banal – zu wissen, wie ein SLA aktuell aussehen muss. Last, but not least muss das



Heinrich Vaske
Editorial Director
COMPUTERWOCHE & CIO

IT-Sourcing die hoffentlich vorhandene Digitalstrategie unterstützen.

In dieser Studie können Leser hilfreiche Antworten finden auf Fragen wie: Welche IT-Aufgaben vergeben Unternehmen an einen Dienstleister? Was sind ihre Motive? Nach welchen Kriterien wählen sie ihren Partner aus? Und wie zufrieden sind die Anwender mit ihren Servicelieferanten? Die Entscheidungen sind komplizierter geworden, mehr Stakeholder reden mit, und das Anbieterspektrum ist in Multi-Sourcing-Zeiten unübersichtlicher denn je. Umso wichtiger ist es, sich zu informieren.

Ich wünsche Ihnen ein glückliches Händchen bei ihren Entscheidungen!

Inhalt



Editorial

3



Die Round Tables

Managed Services zwischen Cloud und Kunde	7
Managed Services wollen gut vorbereitet sein	12

6



Management Summary

Die Key Findings im Überblick	18
Die Key Findings im Einzelnen	
1. Security rückt an die Spitze des Trendbarometers	20
2. Strategische Sourcing-Entscheidungen sind Hoheitsgebiet der IT	21
3. Die Cloud wird zum Maß aller Dinge	22
4. Geschwindigkeit und Agilität der IT sind Trumpf	24
5. Provider-Auswahl: Die Balance muss in mehrfacher Hinsicht stimmen	25
6. Sourcing ist gelebte Praxis	26
7. Multi-Provider-Management: Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser	28
8. Dienstleister können sich stets verbessern	30

17



Studiendesign

Studiensteckbrief	47
Stichprobenstatistik	48

46



Die Studienreihe

Studienkonzept / Redaktionsteam ...	56
Unsere Autoren / Sales-Team / Projektmanagement / Gesamtstudienleitung	57
Vorschau	59

56



Weitere Studienergebnisse

1. SaaS und PaaS erfreuen sich größter Beliebtheit 33
2. SAP und Security sind Spitzenreiter bei Managed Services 34
3. Zufriedenheit mit Managed Services bewegt sich auf hohem Niveau 36
4. DevOps-Services noch nicht etabliert 37
5. Die IT als Service Broker – im Prinzip ja 38
6. Vertrauen ist die Basis von allem 39
7. Hyperscaler auf dem Vormarsch 40
8. Datensicherheit – ein Muss 41
9. Cloud-Technologie ist für die Unternehmen kein Neuland mehr 42

32



Unsere Studienpartner stellen sich vor

- Rackspace Germany 50
Rödl IT Operation 52
Devoteam Alegri 54

49



Blick in die Zukunft

Alles Cloud – oder was?

43



Kontakt/ Impressum

58

Die Round Tables



Managed Services



Managed Services zwischen Cloud und Kunde

Managed Services sind nicht wirklich spannend – es geht im Grunde um definierte Dienste aus dem Katalog, um Stabilität und um Effizienz. Doch das eingespielte Gefüge gerät ins Wanken: Hyperscaler aus der Cloud und die digitale Transformation der Kunden stellen Anbieter vor große Herausforderungen. Welche Optionen haben Managed-Service-Provider?

Von Alexander Jake Freimark

IT-Services sind eine feste Größe in der deutschen IT-Landschaft, je nach Untersuchung werden in dem Segment zwischen 32 Milliarden (IDC) und 40 Milliarden Euro (Bitkom) pro Jahr umgesetzt. Ein großer Teil davon wiederum sind Managed Services, mit denen Dienstleister ihre Kunden bei Routinetätigkeiten entlasten – Backups, Workplace-Systeme, LANs, WANs oder Wartung und Betrieb von Anwendungen. Nicht unwichtig, aber unsexy.

Doch mit der eingeschwungenen Beschaulichkeit ist es vorbei, denn die digitale Disruption (wichtig und sexy) hat die Anbieter in die Zange genommen: Auf der einen Seite stehen Kunden, deren Fachabteilungen sich immer öfter in die IT-Entwicklung einmischen und neue Anforderungen präsentieren, auf der anderen Seite bringen die sogenannten Hyperscaler wie Google, Amazon und Microsoft mit ihren Cloud-Angeboten das langfristig gewachsene Angebotsspektrum durcheinander. Dazwischen stehen Managed-Service-Provider, die sich wohl oder übel arrangieren müssen.

Im Rahmen einer Round-Table-Diskussion der COMPUTERWOCHE debattierten Vertreter der Branche und Berater über Strategien, die dazu dienen könnten, die Evolution des Marktes aufzugreifen und zu nutzen. Mit DevOps, Cloud und IoT steige der Wettbewerbsdruck, berichtete Tobias Regenfuß aus der Praxis. Der Geschäftsführer Cloud &

Infrastructure Services von Accenture verwies auf die Konsequenzen für Anwender und Service-Provider: „Alle werden disrupted.“

Aber es gab auch versöhnliche Aussagen, denn die Teilnehmer waren sich sicher, dass der Markt viel wirtschaftliches Potenzial bietet – man muss es nur anzapfen können. „Der Kuchen wird nicht kleiner, denn durch die Digitalisierung wird extrem viel investiert“, sagte Regenfuß. „Aber er wird komplett anders aussehen.“

Mehrwerte durch datengetriebene Geschäftsmodelle

„Anders“ ist für Andreas Gillhuber schon die geschäftliche Grundlage: „Bei Digitalisierungs- beziehungsweise Data- und AI-Projekten reden wir ausschließlich mit den Fachabteilungen, die das Thema antreiben und Lösungen entwickeln – da spielt die IT keine entscheidende Rolle“, so der Leiter Strategy & Engineering bei der Data- & AI-Beratung Alexander Thamm GmbH. Hinzu kämen großer Innovationswille und eine andere Arbeitskultur, das müsse man als Dienstleister spiegeln.

Die Positionierung der Service-Provider sieht Gillhuber pragmatisch, er selbst fokussiert auf die „große Chance, mit datengetriebenen, neuen Geschäftsmodellen Mehrwert zu liefern“. Insofern sei es ratsam, das Geschäft mit den Fachbereichen auf dem

Die Key Findings im Einzelnen





Auf Nummer sicher

Im Ranking der IT-Themen hinterlassen die Angst vor Cyber-Attacken und die DSGVO ihre Spuren: IT-Security und Datenschutz genießen erste Priorität.



Sourcing is coming home

Die Initiierung von Cloud-Projekten wandert zunehmend dorthin, wo auch die Verantwortung in der Umsetzung liegt: In die IT!



Fixstern Cloud

Was vor wenigen Jahren so noch nicht denkbar war, ist nun Realität: Nur noch eine Minderheit der Unternehmen ist nicht in der Cloud.

Management Summary

Die Key Findings im Überblick



Tempo machen, Tempo machen

Vor allem mit Blick auf Geschwindigkeit und Agilität sind (Managed-)Cloud-Services inzwischen aus Anwendersicht unverzichtbar – gerne auch in Kombination mit mehr IT-Sicherheit.

1. Security rückt an die Spitze des Trendbarometers

Datenschutz und die Abwehr von Cyber-Attacken prägen wie nie zuvor die Agenda der Verantwortlichen in IT und Fachbereichen.

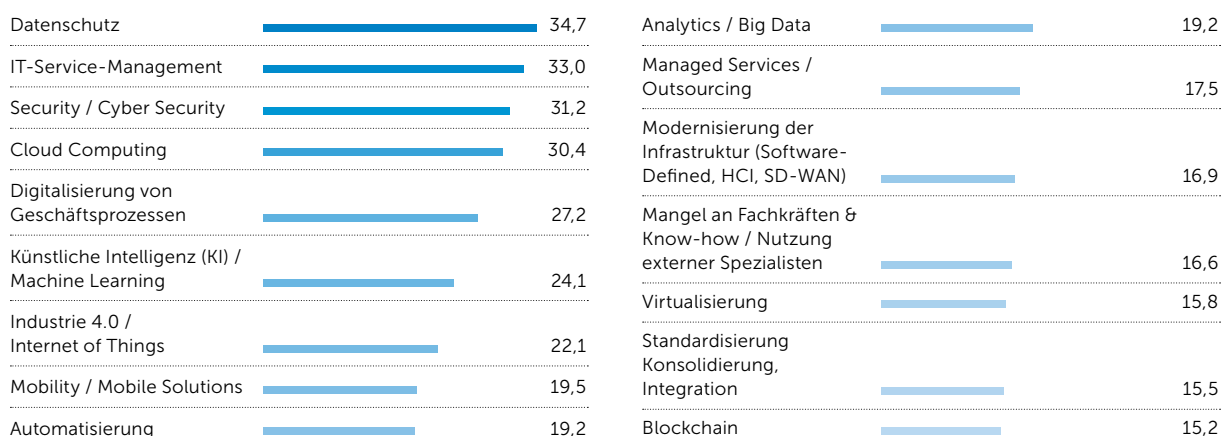
Bei der Einschätzung der wichtigsten Themen setzen die Befragten 2019 gegenüber vergleichbaren Umfragen im Vorjahr zum Teil andere Prioritäten. Für mehr als zwei Drittel sind die Themen Datenschutz und Cyber Security die mit Abstand zentralen Handlungsfelder. Der deutliche Bedeutungszuwachs (zum Vorjahr rund 30 Prozent) dürfte offensichtlich mit dem Nachwirken des Inkrafttretens der EU-Datenschutzrichtlinie (DSGVO) sowie der anhaltend großen Gefahr durch Cyber-Angriffe zu tun haben.

Auch Cloud Computing (30,4 Prozent) und die Digitalisierung von Geschäftsprozessen (27,2 Prozent) bleiben Top-Themen auf unverändert hohem Niveau. In Kombination mit den Ergebnissen zu den beiden getrennt abgefragten Themen Künstliche Intelligenz (24,1 Prozent) und Industrie 4.0 (22,1 Prozent) veranschaulicht dies sehr deutlich, wie umfassend die Unternehmen bereit sind, in die Zukunftsfähigkeit ihrer IT, Geschäftsprozesse und Produktionsverfahren zu investieren.

Interessant ist umgekehrt die weiter sinkende Relevanz beziehungsweise Brisanz des Fachkräftemangels. Lediglich 16,6 Prozent der Befragten sehen hier im laufenden Jahr Handlungsbedarf, mit geeigneten Maßnahmen gegenzusteuern. Auch Unterschiede zwischen Großunternehmen und kleineren Firmen sind hier nicht mehr auszumachen. Ein weiteres Indiz also für die These, dass sich vielerorts durch die Digitalisierung Rationalisierungseffekte ergeben. Ebenfalls bemerkenswert: Der vermeintliche Hype um die Blockchain ist so jedenfalls bei den Unternehmen noch nicht angekommen. Im Schnitt nur 15,2 Prozent halten dies derzeit für eines ihrer wichtigen Themen.

Mit welchen Themen wird sich Ihr Unternehmen im IT-Bereich im kommenden Jahr auseinandersetzen müssen?

Angaben in Prozent. Dargestellt sind die Top-16-Ergebnisse. Beschränkt auf maximal fünf Nennungen. Basis: n = 349



Weitere Studienergebnisse



1. SaaS und PaaS erfreuen sich größter Beliebtheit

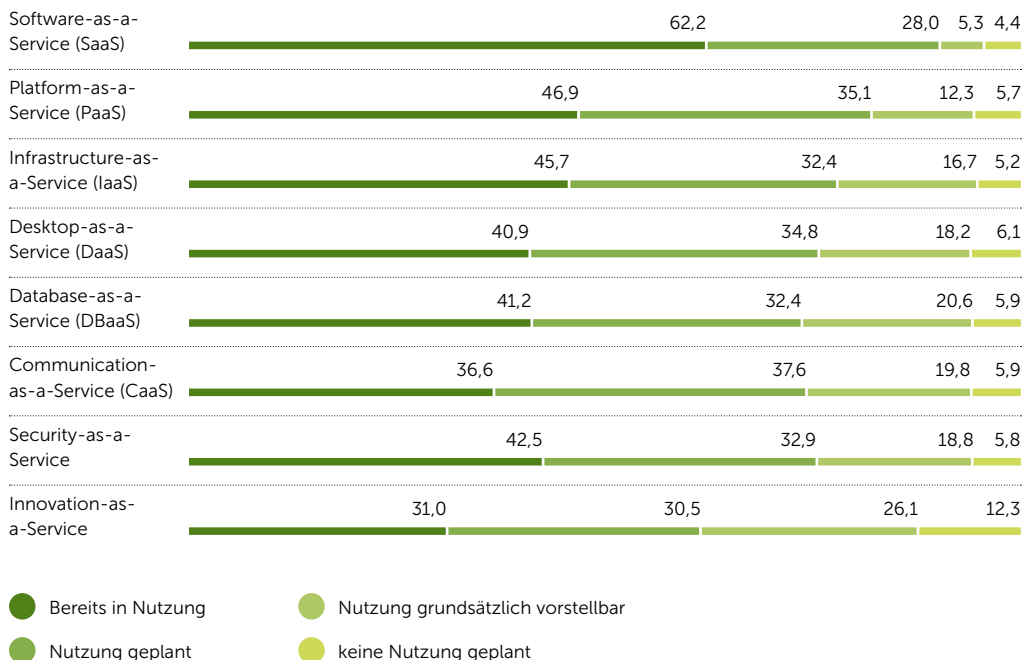
Wie sehr die Wolke bei den Unternehmen inzwischen zur Normalität gehört, zeigen die zum Teil hohen Werte zum Nutzungsverhalten einzelner Cloud-Services.

Für mehr als 60 Prozent der Unternehmen ist der Einsatz von Software-as-a-Service (SaaS) längst Bestandteil des Tagesgeschäfts. Weitere 28 Prozent planen konkret mit der Einführung einer entsprechenden Dienstleistung. Interessant ist hier auch, dass die Zustimmungswerte mit Blick auf Unternehmensgrößen identisch sind. In den Bereichen Platform-as-a-Service (PaaS) und Infrastructure-as-a-Service (IaaS) ist der Anteil der Unternehmen, die zumindest konkrete Nutzungspläne haben, mit 35 beziehungsweise 32 Prozent vergleichsweise hoch. Umgekehrt ist hier der Gap zwischen kleineren und größeren Unternehmen doch erwartungsgemäß größer.

Auffallend ist zudem, dass sich die Fachbereiche selbst in fast allen Cloud-Disziplinen unverändert stark im „Lead“ der Nutzungsbewertung sehen. Bei einzelnen Services wie SaaS, PaaS oder Desktop-as-a-Service nennen in einem großen Teil der befragten Unternehmen den jeweiligen Fachbereich als ersten Adressaten, der diese Cloud-Angebote federführend nutzt und/oder insbesondere in konkrete Evaluierungs- und damit Planungsprozesse involviert ist. Zur IT mag daher insofern in immer mehr Fällen die steuernde und technische Prokura bei der Inanspruchnahme von Cloud-Diensten gewandert sein, an der Notwendigkeit der Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und am „Mitspracherecht“ der internen Kunden der IT-Organisation hat sich nichts geändert.

Welche der folgenden Arten von Cloud-Services werden bereits genutzt, welche kommen grundsätzlich infrage, und welche sind für die Nutzung konkret geplant?

Angaben in Prozent. Filter: Nur Unternehmen, die Cloud-Services in (eher bis sehr) starkem Maß nutzen. Basis: n = 232



Blick in die Zukunft



Managed Services



Alles Cloud – oder was?

Flexible IT-Bezugsmodelle sind inzwischen Commodity. Auch die Diskussion, ob es sich dabei um eine Cloud-Lösung oder um einen klassischen Managed Service per definitionem handelt, interessiert niemanden mehr so wirklich. Die Welt der Services wird zunehmend „hybrid“ - und die Anwender haben die Scheu vor dem „Mythos“ Cloud längst verloren.

Von Gerhard Holzwart

Für jeden CIO drehen sich die Entscheidungen heute längst nicht mehr nur um die richtige Auswahl einzelner Hardwarekomponenten, On-Premise-Software oder dedizierten IT-Services. Go Digital heißt vielmehr das Gebot der Stunde in nahezu allen Branchen und Wirtschaftszweigen!

Konkret wird in der Digital Economy, in der Digital Factory sowie im Digital Government und in der Digital Healthcare von der IT erwartet, die notwendige Transformation nicht nur strategisch voranzutreiben, sondern vor allen Dingen als „Enabler“ auf der Prozessebene zu managen. Gefragt sind also noch agile IT-Services, noch skalierbare IT-Infrastrukturen und noch mehr digitale Geschäftsmodelle, die sich morgen launchen und bereits übermorgen ohne riesiges Investment wieder abschalten lassen, weil sie (im positiven Sinne) ihre Schuld getan haben.

Vor diesem Hintergrund überraschen die Ergebnisse der vorliegenden Studie nicht. Sourcing ist in seiner zeitgemäßen Form der Nutzung von Managed-(Cloud)-Services unverzichtbarer denn je. Denn für die IT ist es das einzige probate Mittel, diesen aktuellen Herausforderungen schnell und nachhaltig zu begegnen. Schließlich hat sich eines nicht geändert: Mögen auch noch so viele Vorstände und Fachbereichsverantwortliche wissen, worauf es bei der Digitalisierung ankommt, am Ende richten sich sehr schnell alle Augen auf den CIO und IT-Chef, wenn es an der Reduktion der Komplexität in IT-, Geschäfts- und Produktionsprozessen hapern sollte und das betreffende Unternehmen im Wettbewerb ins Hintertreffen gerät. Ob Hybride Cloud, ob klassischer Managed Service, ob eine Kombination aus beidem – diese Frage ist technisch vielleicht noch interessant und mit Blick auf Preis-Leistungs-Verhältnis, SLAs etc. natürlich relevant. Aber die Herausforderungen, die die Verantwortlichen in den Unternehmen wirklich bewegen, drehen sich nur um eine Frage: Wie kann ich im (digitalen) Wettbewerb überleben?

Es ist deshalb auch gut, dass die Sourcing-Entscheidungen zunehmend dorthin verlagert werden, wo sie hingehören: in die IT. Schließlich wandert im Zuge der Digitalisierung noch mehr IT in die Produkte und Dienstleistungen und immer