

## Presseclipping

---

Client: Unit4

Publication: ChannelPartner - [www.channelpartner.de](http://www.channelpartner.de)

Edition: Online

Title: „Digitale Aktivitäten intelligenter gestalten“

Date: 01.09.2022

Editor: Ronald Wiltscheck

Author: Jochen Wießler

URL: <https://www.channelpartner.de/a/digitale-aktivitaeten-intelligenter-gestalten,3341164>

## Digitale Aktivitäten intelligenter gestalten

**Die IT-Dienstleistungsbranche wandelt sich derzeit massiv: Systemintegratoren ändern ihre Geschäftsmodelle und Kunden akzeptieren Managed Services als eine gängige moderne Methode, IT zu konsumieren. Nun müssen Systemhäuser ihre IT-Dienstleistungen standardisieren und automatisieren.**



Bei vielen Kunden führte die Covid-Pandemie zu hohen Effizienz-Steigerungen.  
Foto: NDAB Creativity - shutterstock.com

Die turbulenten, fordernden Corona-Zeiten liegen wohl zum Glück erst einmal hinter uns. Um aber zum gewohnten "Business as usual" zurückkehren zu können, mussten wir wirklich alle einiges an Herausforderungen und Hindernissen überwinden - und diese Prozesse weiterhin abschließen. Besonders betroffen war zweifellos der Bereich "IT-Service". Nirgendwo haben sich die Grundbedingungen und Anforderungen in der letzten Zeit so geändert, wie in diesem Sektor - und dass sogar gleich in mehrfacher Hinsicht.

### Die Systemintegration im Umbruch

Gerade im Bereich "Systemintegration" hat die Cloud viele schwierige, komplexe Herausforderungen bewältigt, für die Unternehmen bisher auf die Unterstützung externer IT-Dienstleister setzten. Andererseits sorgten auch Low-Code-Umgebungen sowie agile Ansätze zur Beschleunigung von früher Entwicklungsprojekten, die noch vor nicht allzu langer Zeit eher linear und langwierig verliefen. Gleichzeitig hat

sich auch der Markt spürbar verändert: Hier versuchen beispielsweise Offshore-Anbieter verstärkt, größere High-End-Beratungskapazitäten zu bewerkstelligen.

Die etablierten Großunternehmen bauen ihre Offshore-Macht dagegen aus. Der radikalste Umbruch betrifft aber eine andere Stelle. So hat sich das Consulting in den letzten zwei Jahren zu einer Dienstleistung weiterentwickelt, die zum größten Teil auch durch Remote-Arbeit erbracht wird. Vergleicht man diese Entwicklung mit früheren Zeiten, als Dienstreisen noch regelmäßig auf der Tagesordnung standen, ist dies wirklich ein bemerkenswerter Wandel.

### **Viele positive Veränderungen im IT-Dienstleistungssektor gereichen auch Kunden zum Vorteil**

Dass diese Veränderungen für IT-Dienstleister nicht unbedingt einfach waren, liegt auf der Hand. Gleichzeitig sind auch positive Veränderungen festzustellen:

- So hat etwa die Covid-19-Pandemie einen großen Beitrag zur Erhöhung des Kunden-Mehrwerts geliefert und vielen Unternehmern den Impuls gegeben, das eigene Geschäftsmodell (zukunftsfähig) zu optimieren.
- Dazu kommt, dass die Kunden weiterhin sehr mit der IT-Dienstleistung zufrieden sind. Und das, obwohl vor Corona die persönliche Kundenbetreuung vor Ort in der Regel als absoluter Goldstandard galt. Spricht man mit Auftraggebern, erhält man aber direkt den Eindruck, dass das Dienstleistungs-Niveau mit den neuen virtuellen Modellen keinesfalls schlechter geworden ist.

Lediglich in den Bereichen "Re-Engineering" sowie "Change Management" gelten noch andere Spielregeln. Sicherlich auch, da hier in der Beratung Millionenbeträge fließen. Bei diesen Dienst- und Beratertätigkeiten besteht bei den Unternehmen weiterhin die Erwartungshaltung einer Face-to-Face-Kommunikation vor Ort. Auch die Effizienz hat merklich an Kontur gewonnen. Das vielerorts bekannte Bild von Beratern, die so lange bei ihren jeweiligen Kunden arbeiten, dass sie im Grunde bereits Teil des Unternehmens sind, gibt es so nicht mehr. Zwar hält sich dieses Bild weiterhin, aber in der Realität sind die Professional-Services-Bereiche heutzutage wesentlich mehr auf den Faktor "Effizienz" geeicht.

Das zeigt auch der "Service Performance Insight (SPI)": So wurden 2020 mehr als 59 Prozent des Professional-Services-Umsatzes und 60 Prozent der fakturierbaren Stunden via Remote-Arbeit geleistet. Aus Modellen mit wiederkehrenden Umsätzen, also etwa aus nutzungsabhängigen Lösungen, Managed Services oder Abonnements stammen dagegen nur circa 20 Prozent des Umsatzes. Das heißt: Wachstumspotenzial liegt heute vor allem in der Schaffung von Mehrwert durch Analytics sowie Cloud.

### **Was bedeutet der Umbruch für die Gewinnspannen von IT-Dienstleistern?**

Besonders in Zeiten des Wandels ist eine hohe Auslastung außerordentlich wichtig. Wer heute weiterhin Gewinnspannen von über 20 Prozent EBITDA erzielen will - Spitzenreiter erreichen übrigens bis zu 85 Prozent -, muss ganz besonders hierauf achten. Dazu kommt, dass die Projektführung optimiert werden muss. Es braucht einen hohen Effizienzgrad und sinkende Gemeinkosten. Nur so ist eine klare und überschaubare

Pipeline umsetzbar - die Sie im Auge behalten lässt, was auf der Agenda bis wann wirklich erledigt worden sein muss.

Das führt unweigerlich zu dem Schluss, dass die Zeiten, in denen Neugeschäft sowie abrechenbare Stunden zur Steigerung des Wachstums aufgebläht wurden, endgültig vorbei sind. Um die Arbeit perfekt zu koordinieren, arbeiten die Berater heute vielmehr gleichzeitig an unterschiedlichen Aufgaben und Projekten und nutzen hierfür intelligente, smarte Systeme.

### **Wie können moderne, erfolgreiche Teams entwickelt werden?**

Fachübergreifende Teams strukturiert aufzubauen wird somit immer bedeutender. Die modernen Einsatzteams müssen dabei bestenfalls Mitarbeiter umfassen, die zwar Experten in einem Bereich sind, aber auch in mehreren weiteren Gebieten kompetent sind. Somit sollten Fachwissen, Erfahrung und Umsetzungs- sowie Analysekompetenzen eine feste Einheit bilden.

Was ebenfalls wichtig ist: Die Entwicklung der Kompetenz-Teams sollte idealerweise mit der Einführung modernster Technologien und nahtlos integrierter Systeme verbunden sein. Denn inzwischen halten einige IT-bezogene Neuerungen auch in der Dienstleistungsbranche Einzug und sorgen für eine zielgerichtete Neuausrichtung. Robotic Process Automation (RPA) wird zum Beispiel vielfach verwendet, um redundante Routineaufgaben zu automatisieren, während Künstliche Intelligenz (KI) sowie maschinelles Lernen Unternehmen helfen, den Vorsprung Ihres Unternehmens am Markt zu halten und auszubauen.

Bewährte Beratungsunternehmen sehen sich oft dadurch ausgebremst, dass sie zahllose verschiedene Unternehmensanwendungen verwenden, welche ein umständliches Hin- und Herwechseln und zahlreiche Schulungen für die Benutzer erfordern. Für die Produktivität ist es aber keinesfalls zu unterschätzen, dass die eingesetzte Software einfach und intuitiv anzuwenden sowie mobilfähig einsetzbar ist. Gerade kleine, aber sehr wichtige Aufgaben - etwa die Erfassung von Arbeitszeiten, Kosten oder Abwesenheiten - verzögern sich dann nicht und werden fehlerfrei erbracht.

### **Pandemie als Impulsgeber**

Die Corona-Pandemie hat somit ebenfalls in diesem Bereich als Beschleuniger und Impulsgeber gewirkt. Um den hohen Bedarf an Unterstützung für Mitarbeiter im Homeoffice zu decken, entscheiden sich branchenübergreifend immer mehr Unternehmen für Cloud-Suiten. Doch häufig sind selbst diese Suiten nicht einheitlich, da viele von ihnen durch Übernahmen entstanden sind, bei denen kaum ein Augenmerk auf die Integration der Code-Basis gelegt wurde. Damit IT-Dienstleister nun den eigenen Ansprüchen und zudem den Kundenwünschen gerecht werden können, bedeutet eben dies eine intelligentere Gestaltung der digitalen Aktivitäten. Dafür sorgen folgende Schritte, die umgesetzt werden sollten:

- Intelligente Rechnungsstellung und Abrechnung zur Fehlerreduzierung, effektiveren Zahlungsnachverfolgung sowie Optimierung von Finanz-Forecasts
- Verbessertes Kundenerlebnis mit schlankeren Projektfristen, die zuverlässig (!) eingehalten werden

- Reduktion finanzieller sowie operativer Risiken (laut einer Studie des Analystenhauses IDC müssen 77 Prozent der Unternehmen in Europa sich um eine Möglichkeit zur Integration von Echtzeitdaten kümmern, um ihre Belastbarkeit und Anpassungsfähigkeit zu steigern.)
- Intelligentere Entscheidungen basierend auf zielführenden, relevanten Echtzeitdaten
- Hohe Mitarbeiterzufriedenheit, damit die Einstellung qualifizierter Mitarbeitender erleichtert wird und ebenso eine geringere Fluktuation erleichtert wird und zudem die Loyalität und Motivation der Mitarbeiter zu steigern
- Optimierte Workflows zur effizienten Verwaltung komplexer Kundenaufträge

Das heißt: IT-Dienstleister sollten nun umdenken. Denn globales Offshoring kann eine Bedrohung für die Gewinnspanne sein. Ebenfalls greift eine "New Generation" von Cloud-orientierten, digital äußerst versierten Anbietern aktuell nach Marktanteilen. Auch sie wollen ein Stück vom Kuchen. Wer sich in einer Welt behaupten will, die in den letzten zwei Jahren extrem an Virtualität zugelegt hat, muss jetzt die Arbeitsweisen im selben Stil weiterentwickeln und Schritt halten. Das wird mit Sicherheit nicht einfach, ist aber alternativlos.