



SYSTEMHAUS 4.0

Systemhäuser und Systemintegratoren im digitalen Wandel

Ein Strategiepapier

von Anna-Lena Schwalm, Dr. Carlo Velten

Juni 2017

EXECUTIVE SUMMARY

- **Unternehmen unter Wettbewerbsdruck.** Digitalisierung steht fest auf der Strategieagenda der Unternehmen und stellt sie vor große Herausforderungen. Dabei ist der bevorstehende Wandel vor allem Mittel zum Zweck, um langfristig in einer digitalen Wirtschaft konkurrenzfähig zu sein.
- **Kein Business ohne Public Cloud.** Die richtige IT ist Grundbaustein jeder erfolgreichen Digitalisierung. 79 Prozent der deutschen Unternehmen haben das erkannt und setzen in Zukunft auf global verfügbare Public-Cloud-Umgebungen. Bei Planung, Aufbau und Betrieb der Hybrid- und Multi-Cloud-Umgebungen sind sie auf externe Partner angewiesen, die komplexe Strukturen einfach und kosteneffektiv umsetzen können. Dadurch sind IT-Dienstleister gefragt, ihr Portfolio anzupassen, um auf die gestiegenen Anforderungen ihrer Kunden zu reagieren und mit dem richtigen Cloud-Anbieter Transparenz und Skalierbarkeit bieten zu können.
- **Systemhäuser auf dem Prüfstand.** Klassische Systemhäuser und Systemintegratoren kämpfen zunehmend mit Umsatzrückgang und sinkender Nachfrage im Kerngeschäft. Das ist mitunter ihrem starren Projektgeschäft und dem mangelnden Cloud-Know-how geschuldet. Dabei stehen die Chancen gut, sich durch die Nähe zum Kunden und Partnerschaften mit den relevanten Cloud-Infrastruktur-Anbietern, zum modernen und wachstumsstarken Managed Public Cloud Provider zu transformieren.
- **Wegbereiter Managed Public Cloud Provider.** Managed Public Cloud Provider (MPCP) werden von ihren Kunden als wichtiger Sparringspartner in ihrer Cloud-Transformation angesehen. Wesentliche Erfolgsfaktoren eines MPCP sind das breite Skill-Set und Technologie-Know-how. Damit leisten sie einen besonders gefragten Wertschöpfungsbeitrag, der vielen Unternehmen bis zu 30 Prozent höhere Tagessätze wert ist.
- **Cloud Partnerwahl.** Um den passenden Partner aus der Vielzahl von IaaS- und PaaS-Anbietern zu evaluieren und auszuwählen, sollten Entscheider in den Systemhäusern auf folgende Aspekte achten: Cloud-Plattform (Services, Preise, APIs), Ausgestaltung der Partnerprogramme und notwendige Zertifizierungen der Rechenzentren, direkte Ansprechpartner, Unterstützungsleistungen sowie deutsche Datenschutzgesetze und Datenschutz-Verantwortung.

INHALTSVERZEICHNIS

EXECUTIVE SUMMARY2

DIE DIGITALISIERUNG NIMMT FAHRT AUF4

SYSTEMHÄUSER IM WANDEL - VOM IT-HANDWERKER ZUM SERVICE
PROVIDER 12

SYSTEMHAUS 4.0 – STRATEGIE, PORTFOLIO UND PARTNERAUSWAHL 16

EMPFEHLUNGEN FÜR IT-DIENSTLEISTER22

ÜBER 1&1 IONOS.....24

AUTOREN25

ÜBER CRISP RESEARCH26

KONTAKT27

COPYRIGHT27

DIE DIGITALISIERUNG NIMMT FAHRT AUF

85 PROZENT DER UNTERNEHMEN

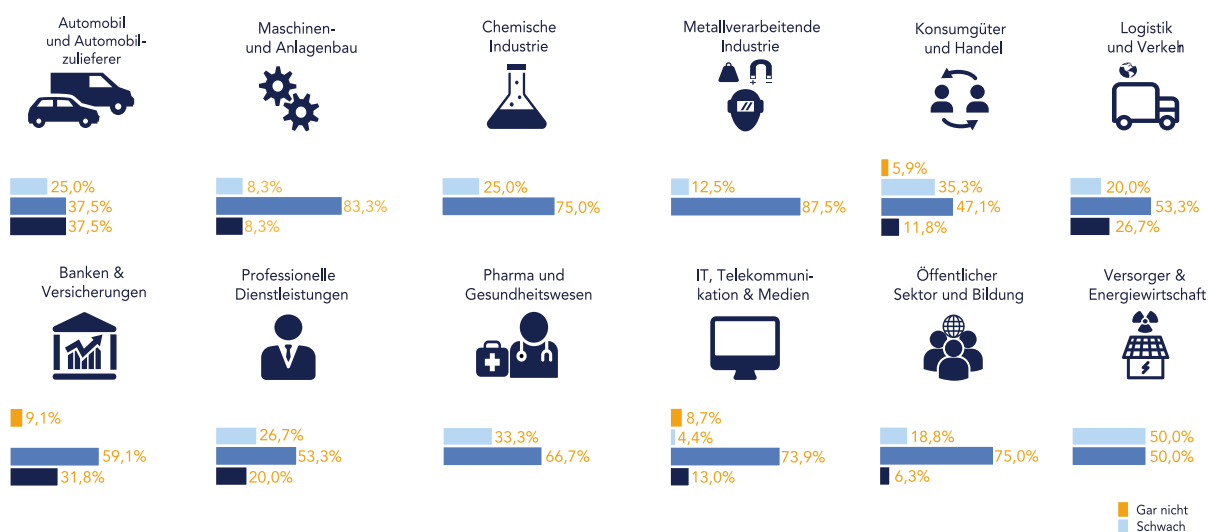
SETZEN SICH MIT DEM THEMA CLOUD

COMPUTING AKTIV AUSEINANDER.

Die digitale Transformation und der damit verbundene Wandel haben sich mittlerweile in den Köpfen der Unternehmensentscheider etabliert. Digitalisierung steht fest auf der Strategiegagende der Unternehmen und stellt sie vor große Herausforderungen. Das digitale Zeitalter, indem kein Unternehmenstyp von der Digitalisierung verschont bleibt, nimmt Fahrt auf. Insbesondere die deutschen Leitbranchen, wie die metallverarbeitende Industrie, Maschinen- und Anlagenbau oder die Automobilbranche spüren den Handlungsdruck, um im Wettbewerb bestehen zu können.

Dabei ist der bevorstehende Wandel vor allem Mittel zum Zweck, um als aktiver Gestalter und Innovator im digitalen Zeitalter hervorstechen. Die Neuausrichtung der IT-Architekturen und IT-Betriebskonzepte ist im Fadenkreuz kurzer Releasezyklen und neuer, digitaler Workloads unumgänglich. Nur so können neue Wertschöpfungspotentiale, digitale Organisationen und Geschäftsmodelle Realität werden.

Wie stark ist welche Branche von der digitalen Transformation betroffen?



Quelle: Crisp Research AG, Studie - Disruption im Data Center, 2016

n=155
Einfachnennung

Dass Cloud Computing eine der zentralen Voraussetzungen für den Digitalisierungserfolg ist, haben deutsche Unternehmensentscheider bereits erkannt. Laut einer aktuellen Studie von Crisp Research sehen mehr als 85 Prozent der Befragten in der Cloud einen maßgeblichen Treiber der Digitalisierung und haben Cloud Computing bereits als festen Bestandteil ihrer IT-Strategie und im Betrieb integriert, kürzlich implementiert oder planen konkret dessen Einsatz.

In vielen Anwendungen des Arbeitsalltags stecken bereits Cloud-Services (z.B. Big-Data-Analysen, File Sharing mit Dropbox & Co. oder Collaboration mit Slack). Mittelfristig wird kaum ein Unternehmen in der Lage sein, keine Cloud Services zu verwenden, vor allem weil auch etablierte Technologie-Lieferanten mehrheitlich auf Cloud setzen. So können vor allem auch kleine und mittelständische Unternehmen von den agilen und durchaus vielschichtig einsetzbaren Möglichkeiten profitieren. Es ist offensichtlich, dass sich eine „Cloud-only“-Strategie nicht für jedes Unternehmen und jede Wertschöpfungskette eignet.

Dennoch gibt es für Unternehmen zahlreiche Möglichkeiten, mit dem gezielten Einsatz von Cloud Computing Kostenersparnisse, Flexibilität, Agilität oder die Möglichkeit der digitalen Mitarbeiter- & Kundeninteraktion zu erreichen.

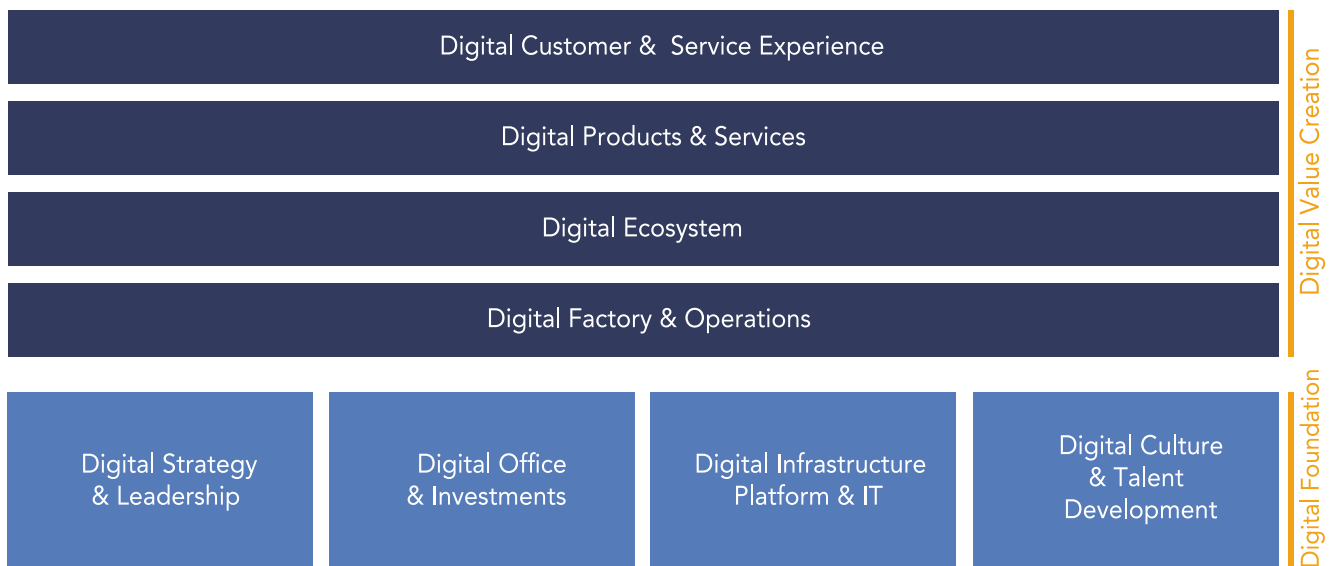
Um im Zuge der Digitalisierung langfristig mit den neuesten Technologien Schritthalten zu können, stehen Unternehmensentscheider nun unter Zugzwang und wollen ihr Unternehmen „Cloud Ready“ machen.

PUBLIC CLOUD ALS KERNBAUSTEIN DER „DIGITAL INFRASTRUCTURE PLATFORM“

Um die digitale Transformation bewältigen zu können, benötigen Unternehmen neben einem strategischen und organisatorischen Fundament, der „Digital Foundation“, wertschöpfende Digitalisierungsmaßnahmen im Hinblick auf die Ausgestaltung ihrer digitalen Produkte, Prozesse und Kundenbeziehungen, die „Digital Value Creation“¹.

¹ <https://dma.crisp-research.com/>

Digital Transformation Framework



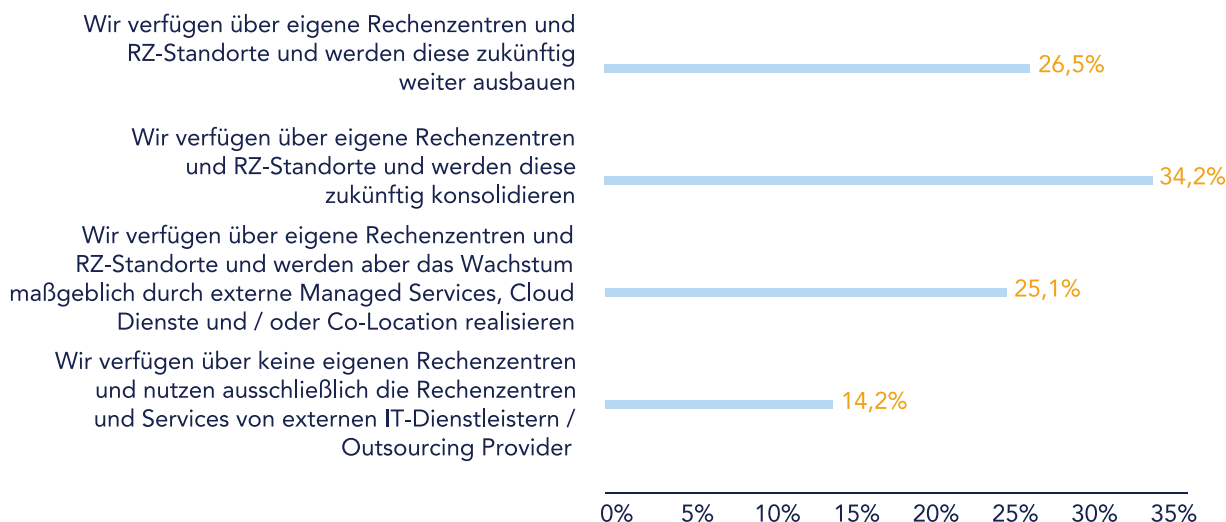
Quelle:
Crisp Research AG, 2017

DIE RICHTIGE IT IST GRUNDBAUSTEIN
JEDER ERFOLGREICHEN DIGITALISIERUNG.

Moderne cloud-basierte IT-Infrastrukturen bzw. „Digital Infrastructure Platform“ sind Voraussetzung und Merkmal einer erfolgreichen Digitalisierungsstrategie und ein wichtiger Baustein auf dem Weg zur digitalen Transformation eines Unternehmens. Die IT, als Teil der „Digital Foundation“ und Business Enabler muss somit agil und flexibel sein, um schnell auf neue Anforderungen und Neuheiten reagieren zu können. Damit werden Wartezeiten auf Hardware oder langwierige Installationen & Co. ins Aus geschossen und gegen Plug & Play und Autoscaling etc. eingewechselt.

Die Herausforderung neue und flexible Plattformen zu schaffen, auf denen hybride Multi-Cloud-Szenarien abgebildet werden können, beginnt also im Rechenzentrum. Die aktuelle IT- und RZ-Landschaft deutscher Unternehmen, die naturgemäß durch die Investitions- und IT-Architekturentscheidungen der vergangenen 5-10 Jahre geprägt ist, weist darauf hin, dass der Wandel in Richtung Cloud Fahrt aufnimmt.

Wie lässt sich die IT- und RZ-Infrastruktur-Strategie Ihres Unternehmens am ehesten beschreiben?



Quelle:
Crisp Research AG, Studie - Disruption im Data Center, 2016

n=155
Einfachnennung

Nur wenige IT-Leiter (27 Prozent) wollen noch die eigenen Rechenzentren ausbauen. Die Mehrheit hat erkannt, dass Wachstum und Innovation zukünftig nur noch in der Cloud stattfinden werden. Damit zeigen die Unternehmen, dass sie die Vorteile von globaler Verfügbarkeit und Skalierbarkeit in Kombination mit flexiblem On-Demand-Sourcing, der Möglichkeit „Infrastructure-as-Code“ zu betreiben und den Automatisierungsgrad weiter zu verbessern, für sich nutzen wollen.

INFRASTRUCTURE-AS-A-SERVICE SCHON HEUTE EIN MULTI-MILLIARDEN-MARKT

Infrastructure-as-a-Service (IaaS) gilt als Wegbereiter des Cloud Computing und Basis für viele zukunftsorientierte und ausfallsicherer Web-Applikationen und Geschäftsmodelle.

IaaS-Plattformen stellen IT-Infrastruktur-Ressourcen wie Rechenleistung, Speicherplatz und Datenverbindung bereit, die über eine API oder ein Portal angesprochen und genutzt werden können, ohne zunächst kosten- und wartungsintensive IT-Ressourcen anzuschaffen. Sie gelten als gesetzter Standard für den Aufbau und Betrieb einer skalierbaren und stabilen modernen IT-Infrastruktur.

Auch die Public Cloud Provider passen ihre Support- und Servicestrategien an die Bedürfnisse der klassischen Unternehmenskunden an und sorgen damit für eine stetig wachsende Nachfrage nach IaaS und Plattformdiensten.

EINE MULTI-CLOUD-UMGEBUNG

BESTeht AUS EINER UNBESTIMMTEN ANZAHL VON UNTERSCHIEDLICHEN CLOUD-ANBIETERN VERSCHIEDENS-TER AUSPRÄGUNGEN (IAAS, PAAS, SAAS) UND DEPLOYMENT-MODELLEN (PUBLIC, PRIVATE, MANAGED). DIE JEWEILIGEN CLOUD-UMGEBUNGEN MÜSSEN NICHT VOLLSTÄNDIG MITEIN-ANDER INTEGRIERT SEIN, WENN SICH DARAUS KEIN MEHRWERT ERGIBT, SONDERN KÖNNEN AUCH AUTARK VONEINANDER BETRIEBEN WERDEN.

**MULTI CLOUD STATT ON-PREMISE-IT –
NEUE REALITÄTEN IN DEUTSCHEN UNTERNEHMEN**

Eine weitere Studie von Crisp Research belegt, dass insbesondere Multi- und Hybrid-Cloud-Szenarien zu den favorisierten Cloud-Deployment-Modellen der Zukunft gehören.

Als Plattform für den Betrieb bestehender Applikation aber auch ganz besonders als Grundlage für den Aufbau einer neuen Klasse von Anwendungen, die insbesondere im Kundenkontakt, für die interne Prozessoptimierung oder die Zusammenarbeit der Mitarbeiter bestimmt ist. Diese Architekturen wachsen im Zeitverlauf immer weiter. So werden einzelne Public-Cloud-Infrastrukturen in einem größeren Architekturmodell parallel und vernetzt betrieben.

Hybrid und Multi Clouds, bei denen On-Premise und Private-Cloud-Architekturen direkt angeschlossen oder gemeinsam mit mehreren Public-Cloud-Services parallel orchestriert werden, sind zunehmend der Standard in den Unternehmen. Sie schaffen die digitale Vernetzung von Wertschöpfungsketten und Prozessen und bieten somit die notwendige Freiheit und Flexibilität, um eine digitale Prozess- und Business-Kultur voranzutreiben.

Schon heute werden Hybrid Clouds bei 26 Prozent und Multi Clouds bei 13 Prozent der Unternehmen eingesetzt. Zukünftig wollen ein Drittel der Unternehmen auf Hybrid Cloud und 36 Prozent auf Multi Cloud setzen.

69 PROZENT DER DEUTSCHEN UNTERNEHMEN SETZEN IN ZUKUNFT AUF MULTI- UND HYBRID-CLOUD-UMGEBUNGEN.

Welches ist ihr favorisiertes Cloud Deployment-Modell (Public, Private, Hybrid, Multi) heute und zukünftig?

		Heute	Zukünftig
	Reine Public Cloud	27,5%	10,6 %
	Hybrid Cloud Eigene IT-Infrastruktur in Kombination mit einer Public Cloud	25,9 %	32,8 %
	Multi Cloud Management verschiedener Cloud-Umgebungen inkl. mindestens einer Public Cloud	12,7 %	36,0 %
	Private Cloud Reine Private Cloud-Umgebung im eigenen Rechenzentrum	33,9 %	20,6 %

EINE **HYBRID CLOUD** INTEGRIERT EINE PRIVATE CLOUD MIT DEN RESSOURCEN EINER PUBLIC CLOUD. IN DIESEM FALL BETREIBT EIN UNTERNEHMEN SEINE EIGENE CLOUD-INFRASTRUKTUR UND NUTZT DIE SKALIERBARKEIT UND SKALENEFFEKTE EINES PUBLIC-CLOUD-ANBIETERS, UM SICH BEI BEDARF ODER AUCH STÄNDIG AN WEITEREN RESSOURCEN IN FORM VON RECHENLEISTUNG, SPEICHERPLATZ ODER ANDEREN SERVICES ZU BEDIEKEN.

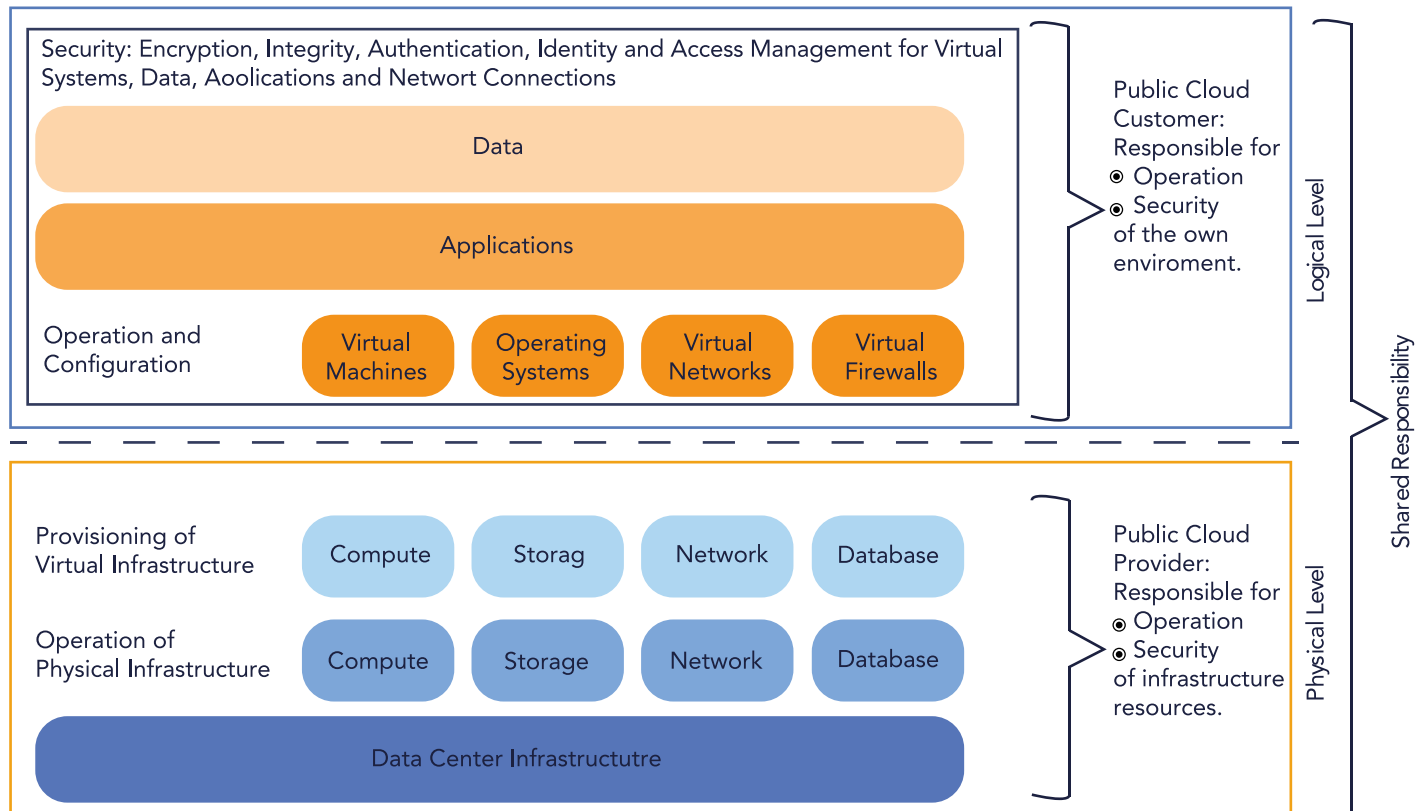
SHARED RESPONSIBILITY IN DER PUBLIC CLOUD

Der Unterschied, der Public Clouds von anderen Deployment-Varianten abhebt – ist das Self Service-Modell. Der Kunde ist selbst für wichtige Teile des Betriebs seiner virtuellen Umgebung beim Public-Cloud-Anbieter zuständig, was ihm wiederum auch hohe Freiheitsgrade verspricht.

Einerseits bieten sie vielversprechende Möglichkeiten, andererseits sind Aufbau, Betrieb sowie Administration der virtuellen Infrastruktur mit einer hohen Komplexität behaftet. Außerdem beeinflusst die Vielschichtigkeit die Entwicklung und Wartung von Web-Applikationen und Backend-Services.

Die Herausforderung liegt hierbei in der Architektur der Applikation. Es ist die Aufgabe des Kunden sich darum zu kümmern, dass die Public-Cloud-Infrastruktur im Bedarfsfall automatisch skaliert. Im Falle eines Ausfalls einer Cloud-Infrastruktur-Komponente muss der Kunde dafür sorgen, dass entsprechend eine Ersatzkomponente (z.B. virtuelle Maschine) gestartet und die ausgefallene Einheit damit ersetzt wird. Zwar helfen Fail-over Szenarien oder ausfallsicheres Vertical Scaling, so wie es manche IaaS-Cloud-Provider als eigenen Service anbieten, beim Design hochverfügbarer Infrastrukturen.

Shared Responsibility in the Public Cloud (IaaS)



UNTERNEHMEN SIND BEI DER DIGITALEN TRANSFORMATION AUF EXTERNE PARTNER ANGEWIESEN, DIE IT KENNEN UND KÖNNEN.

Dennoch trägt ein Public-Cloud-Anbieter nach dem Shared-Responsibility-Modell nur für den Aufbau und Betrieb der Rechenzentren und physischen Infrastrukturen die Verantwortung. Alles andere liegt im Verantwortungsbereich des Kunden selbst.

Gleiches gilt für das Schritthalten mit der Innovationsgeschwindigkeit, die von den Public-Cloud-Infrastrukturanbietern ausgeht.

Unternehmen, die in ihren Digitalisierungsbemühungen zunehmend nach Multi- und Hybrid-Cloud-Strategien streben, besitzen häufig nicht das notwendige Wissen und die Fachkräfte, um die Aufgaben, die nicht im Verantwortungsbereich der Public-Cloud-Anbieter liegen, zu bewältigen. Doch des einen Leid, des anderen Freud. Denn hier bieten sich insbesondere für Service Provider, die sich mit den Verantwortlichkeiten auskennen und das notwendige Skill-Set haben, Entwicklungsmöglichkeiten mit denen sie die Unternehmen unterstützen können.

KOMPLEXITÄT FÜHRT ZU NACHFRAGE AN BERATUNG, INTEGRATION & MANAGED SERVICES

Der Betrieb der ausschließlich unternehmenseigenen IT-Infrastruktur („On-Premise“) reicht Unternehmen also nicht mehr aus, um im Zuge der Digitalisierung mit den neuesten Tech-

nologien Schritthalten zu können. Eine vollständig intern gehostete und verwaltete IT-Umgebung ist kostenintensiv und nicht in der Lage die Anforderungen an eine flexible IT-Landschaft zu erfüllen.

Jene Unternehmen, die bislang noch keinen Einstieg in Cloud Computing gefunden haben, ziehen nach und sind gefragt nach ausgiebiger Evaluierung schnellstmöglich aufzuholen. Doch fast immer fehlen Unternehmen das interne Wissen und die eigenen Kompetenzen im Zusammenhang mit der komplexen Multi-Cloud-Welt, in der regelmäßig neue Funktionen und Services entstehen. Dabei fordern sie eine optimale Betreuung, die individuelle Beratung anstatt 08-15 Ratschläge beinhaltet und Flexibilität anstatt Standardlösungen bereithält.

Um den Weg in die Cloud zu schaffen, benötigen Unternehmen kompetente Partner, die das Wissen und die Erfahrung haben, bei Planung, Architektur und beim Betrieb einer modernen IT-Infrastruktur zu unterstützen. Typischerweise wenden sich CIOs an nahe stehende IT-Systemhäuser und Systemintegratoren oder Infrastrukturanbieter. Doch können althergebrachte Lösungsanbieter und Integratoren oftmals nicht helfen, da auch sie nicht das notwendige Fachwissen und die Fähigkeiten mitbringen.

Verlangt sind Partner, die das komplette IT-Paket verstehen und Cloud-bezogenes Integrationswissen sowie ein breites Technologieverständnis haben.

Um auf die gestiegenen Anforderungen der Unternehmen zu reagieren, sind daher ganz besonders die Systemhäuser und Systemintegratoren gefragt, ihr „altes“ Kerngeschäft,

den Verkauf und die Implementierung von Systeminfrastrukturen und Software-Lösungen, um den Betrieb der Public-Cloud-Infrastrukturen zu erweitern. Doch welchen Kurs müssen Systemhäuser und -integratoren nun einschlagen? Welche Aufgaben sollten sie erfüllen? Und welcher Cloud-Anbieter ist der richtige?

SYSTEMHÄUSER IM WANDEL - VOM IT-HANDWERKER ZUM SERVICE PROVIDER

Kaum ein Unternehmen kann und möchte seine Multi-Cloud-Strategie ohne externe Partner umsetzen. Die Anwender nehmen für die Suche nach geeigneten Service Providern einen hohen Aufwand auf sich, um am Ende tatsächlich den kompetentesten Partner an der Seite zu haben.

Daraus ergibt sich die Chance für IT-Systemhäuser und Systemintegratoren ihr Portfolio an die Bedürfnisse der Unternehmen, ihrer mittelständischen und Enterprise-Kunden, anzupassen, um ihrer aussichtslosen Situation zu entkommen. IT-Systemhäuser und Systemintegratoren stehen in den letzten Jahren zunehmend unter Wettbewerbsdruck. Viele von ihnen müssen einen Umsatzrückgang in Kauf nehmen und können sich gerade noch so über Wasser halten. Durch die gestiegenen Anforderungen der Kunden ist das bisherige Geschäftsmodell der IT-Dienstleister weitestgehend überholt. Mangelndes Cloud-Know-how, der klassische Achtstunden-Arbeitstag des Supports von 9 bis 17 Uhr sowie Tätigkeiten mit Projektcharakter, d.h. einem definierten An-

fangs- und Endzeitpunkt, sind die typischen Ursachen der Systemhaus-Krise.

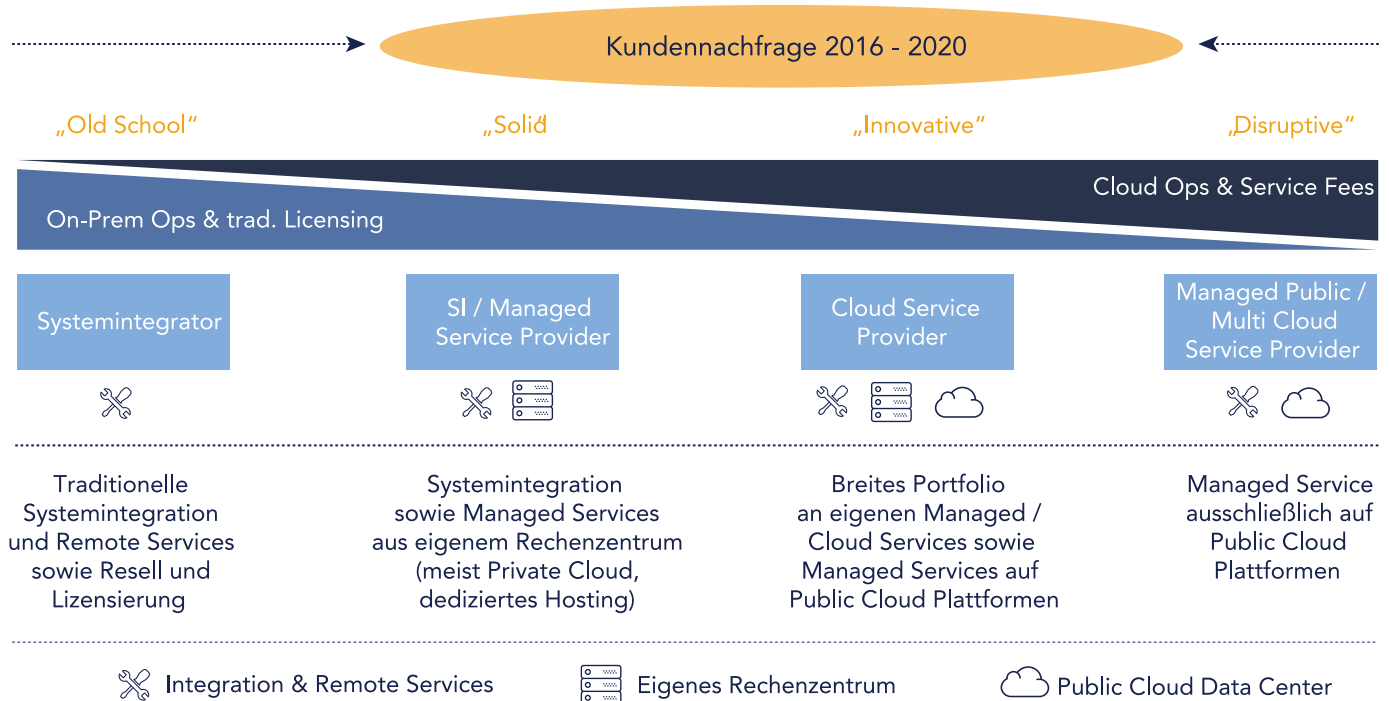
Die Voraussetzungen, diese Barrieren zu überwinden, sind gut, denn IT-Systemhäuser sind in der Regel nicht nur geografisch eng am Kunden dran, sondern sind insbesondere beim Mittelstand als Ansprechpartner mit IT-Know-how hoch im Kurs. Auch der Zugang zu IT- und Technologie- sowie zu vielen Cloud-Anbietern ist bereits vorhanden und kann vergleichsweise einfach auf ein neues Partnerschafts-Niveau angehoben werden. Ein weiterer Grund das klassische Geschäftsmodell zu erweitern, besteht für IT-Systemhäuser und Systemintegratoren im steigenden Wettbewerb, der mitunter dadurch verschärft wird, dass die Softwareindustrie das Kerngeschäft der IT-Systemhäuser erschließen und selbst das Direktgeschäft übernimmt. IT-Systemhäuser und Systemintegratoren, die sich nicht weiter entwickeln, das starke Wachstum der Cloud vernachlässigen und sich als klassische Installations- und Implementierungspartner oder reine Hardware-Spezialisten fortbewegen, werden es zunehmend schwerer haben.

Die Gruppe der Managed Public Cloud Provider (MPCP)² hat diese Entwicklungen bereits erkannt und sich die Komplexität der Public Cloud, das Shared-Responsibility-Prinzip und das allgemein eingeschränkte Cloud-Wissen zu Nutze gemacht. Ein MPCP differenziert sich dadurch, im Auftrag seiner Kunden Hybrid- und Multi-Cloud-Umgebungen aufzubauen, zu betreiben und gemäß der technologischen Entwicklungen kontinuierlich proaktiv für seine Kunden zu optimieren.

Das hohe Aufkommen von cloud-nativen Anwendungen und die damit verbundenen neuen Möglichkeiten haben bereits viele Systemhäuser zum

Umdenken in der Beratung motiviert, sodass sich derzeit eine stetig wachsende Anzahl von ihnen in Richtung „Managed Services“ bewegen. Geschäftsbereiche und Kompetenzen werden dahingehend aufgebaut, dass sie für ihre Kunden das Gros der Cloud-Orchestration, der Integration sowie der Operations übernehmen. Damit schaffen sie sich neue Wachstumspotentiale und ein Abgrenzungsmerkmal gegen den langsameren Wettbewerb, wodurch sie zu einem wichtigen Digitalisierungspartner aufsteigen. Die folgende Abbildung zeigt die derzeitigen Typen der IT-Dienstleister und einen möglichen Entwicklungspfad, welcher bei den Managed Public Cloud Provider endet.

IT Service Provider Typologie- und Cloud-Entwicklungspfad



Quelle:
Crisp Research AG, 2017

²Crisp Vendor Universe: Managed Public Cloud Provider, Crisp Research AG, 2016, <https://www.crisp-research.com/vendor-universe/managed-public-cloud-provider>

HOHES KOMPETENZNIVEAU IST
GEFRAGT UND ZAHLT SICH AUS.

Per Definition übernimmt ein **Managed Public Cloud Provider** das Design, die Entwicklung, den Aufbau, den Betrieb und die Administration von Systemen, Applikationen, Services und virtuellen Umgebungen seiner Kunden auf den Public-Cloud-Infrastrukturen in einem Managed Service Modell. Hierfür besitzt er zum einen tiefgreifende Methoden- & Technologiekompetenz sowie ein enges Verhältnis zum Cloud-Infrastrukturanbieter, der Innovationen treibt und Schulungen der Mitarbeiter anbietet. Je aktiver der Managed Public Cloud Provider, desto mehr Unterstützung gibt es von den Innovationsführern aus der Cloud.

Darüber hinaus sind die folgenden Spezialkompetenzen derzeit besonders gefragt:

- Infrastructure as Code
- DevOps
- Agile Entwicklung
- Automation
- Skalierbarkeit

Die folgende Tabelle stellt die wesentlichen Unterschiede zwischen klassischen IT-Systemhäusern bzw. Systemintegratoren und Managed Public Cloud Providern gegenüber, um Ansatzpunkte für die Transformation in Richtung Public Cloud Provider zu liefern.

Wesentliche Unterschiede zwischen klassischen IT-Systemhäusern

IT-Systemhaus / Systemintegrator	Managed Public Cloud Provider
Projektgeschäft:	Geschäftsprozesse
9 to 5	24/7
Lokales RZ (Kunden / Systemhaus)	Globale RZ-Plattform
Manuelle Administration	Infrastructure as Code
Tagessätze unter Druck	Hohe Nachfrage nach Experten / hohe Tagessätze
Hardware / Software-Umsatz einmalig	Service-Umsätze / kontinuierlich

UNTERNEHMEN STEHEN IM ZUGE DER
DIGITALISIERUNG VOR HERAUSFORDERUNGEN, DIE SIE OHNE CLOUD-PARTNER NICHT BEWÄLTIGEN KÖNNEN.
FÜR DIE PLANUNG, DEN AUFBAU UND BETRIEB EINER PUBLIC-CLOUD-UMGEBUNG SIND SIE AUF MANAGED PUBLIC CLOUD PROVIDER ANGEWIESEN.

Je nachdem, ob es sich um einfache oder spezielle Services handelt, variiert die Preisspanne bei IT-Dienstleistern erheblich. Aufgrund der gestiegenen Nachfrage im Consultingbereich, der erhöhten Komplexität der IT-Projekte und dem damit verbundenen hohen Kompetenzbereich sind Spezialisten im Managed Public Cloud Umfeld rar und schwierig zu finden. Insbesondere Cloud-Architekten, die neben dem technischen Know-how um Software- und System-Migration, der Orchestrierung von Hybrid-Cloud-Anwendungsszenarien, dem Sourcing von IaaS-, SaaS-, und PaaS-Providern sowie die Steuerung einer Multiprovider-Landschaft auch den Austausch zwischen Cloud-Providern und Partnern managen, sind gefragt wie nie. Ausgehend von den hohen technischen als auch kommunikativen Kompetenzen, die ein Cloud-Architekt in sich vereint, können hohe Erlöse erzielt werden. Unternehmen schätzen die Leistungen, die ein Managed Public Cloud Provider aufgrund des hohen Kompetenzniveaus transportiert, häufig mit bis zu 30 Prozent höheren Tagessätzen.

Im Gegensatz zu IT-Systemhäusern oder Systemintegratoren, die hauptsächlich von Wartungen und Neuerungen mit Projektcharakter profitiert haben und nach Abschluss eines Verkaufs oder der Implementierung einer IT-Infra-

struktur oder einer Software, die Arbeit beim Kunden beendet haben, ist die Kundenbindung eines Managed Public Cloud Providers deutlich höher. Als Transformationsbegleitung in einem komplexen Technologiefeld, wird eine vollständige Verantwortungsübertragung in die Hände derjenigen Experten gelegt, die Technologie und Anbieter ebenso kennen wie die Integration und den Hybrid-Betrieb. So übernehmen sie maßgebliche Workloads, Support und Architekturdesign und müssen Business Enabler sein.

Weiterhin handelt es sich bei Managed Services um komplexe Prozesse, die dem Kunden konkrete Mehrwerte bieten und nicht ohne weiteres von jedem Service-Provider durchgeführt werden können. Die Suche nach einem geeigneten neuen Dienstleister, der einen adäquaten Wertzuwachs bieten kann, muss zum einen erfolgreich sein. Zum anderen verlangen Kunden, die geschäftskritische und sensible Daten in die Cloud auslagern, Transparenz und Kontrollmöglichkeiten, die in Form von kurzen Reaktionszeiten und einer 24/7-Verfügbarkeit bzw. Vereinbarungen der Service Level Agreements (SLA) einhergehen. Damit können Managed Public Cloud Provider nicht nur auf eine langfristige Zusammenarbeit mit ihren Partnern blicken, sondern bieten gleichzeitig wertvolle Zusatzleistungen.

SYSTEMHAUS 4.0 – STRATEGIE, PORTFOLIO UND PARTNERAUSWAHL

Im Laufe der letzten Jahre haben bereits viele klassische IT-Dienstleister wie Systemintegratoren, Systemhäuser und MSPs die Bedeutung von Public- und Multi-Cloud-Umgebungen erkannt, haben ihre eigene Transformation begonnen und sind als neue Dienstleister in den Markt für Managed Public Cloud Services eingetreten. Grund für die Entwicklung sind neben den bereits genannten Herausforderungen, mit denen Systemhäuser aktuell zu kämpfen haben auch das Interesse der deutschen Unternehmen an professioneller Hilfe von Service Providern.

Viele Unternehmen sehen in den Dienstleistern für Managed Public Cloud Services einen wichtigen Sparringspartner in ihrer Cloud-Transformation. 30 Prozent der deutschen Unternehmen geben an, Teile ihres Cloud-Betriebs und der Administration im Self-Service und andere Teile mit einem Managed Service Provider umzusetzen. Über die Hälfte der Unternehmen (55 Prozent) will die Managed Cloud als hauptsächliches Modell nutzen und verlässt sich bei Betrieb, Aufbau, Integration, Sicherheit, Applikationsverwaltung etc. voll und ganz auf einen Dienstleister.

Wie würden Sie die Public Cloud im Idealfall nutzen?



14,7%

Self Service



55,3%

Managed Service



30,0%

Teile machen wir im Self Service, andere Teile übernimmt ein Managed Service Provider

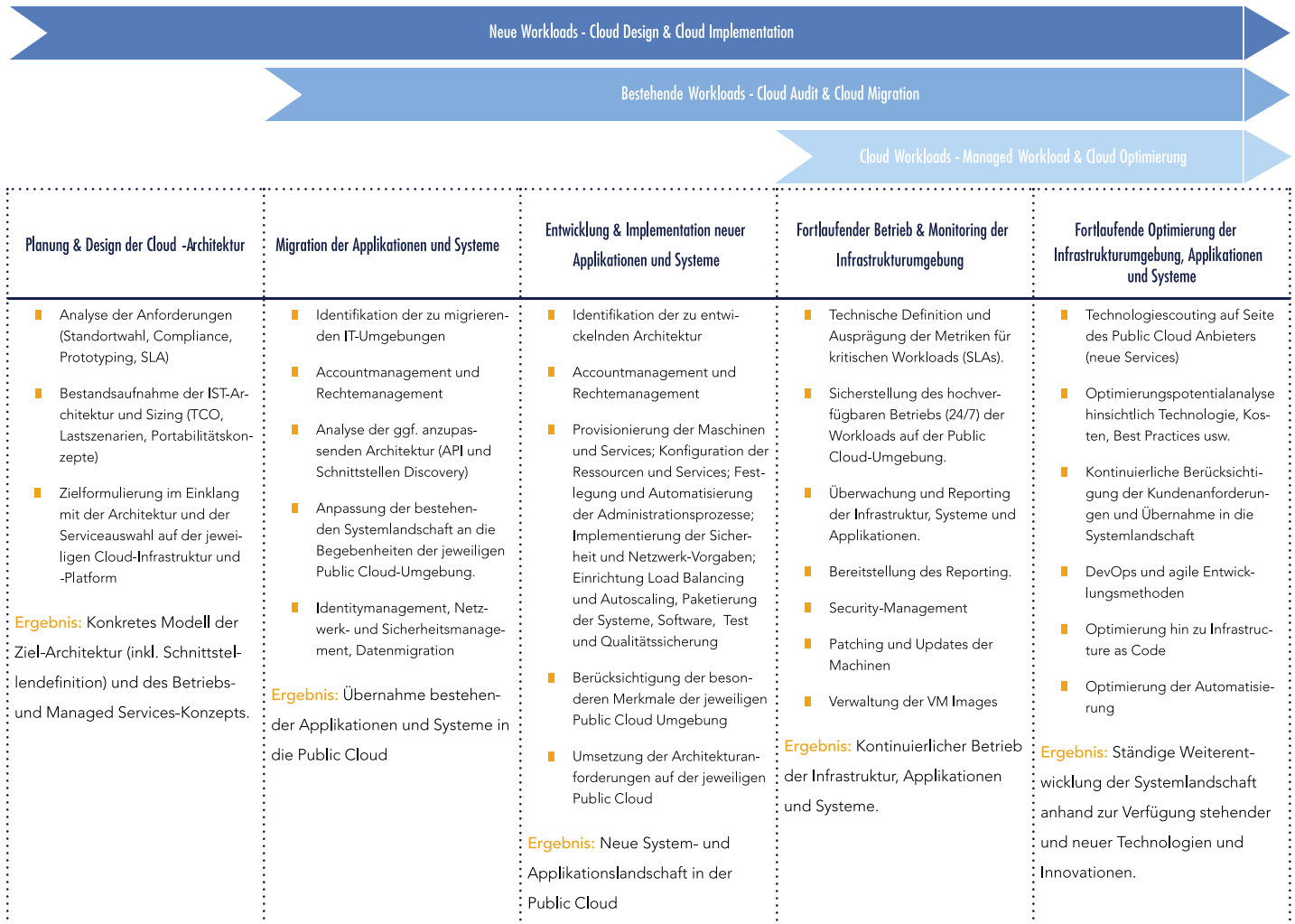
PORTFOLIO UND WERTSCHÖPFUNG

Als Public-Cloud-Profi hat ein Managed Public Cloud Provider verstanden, wie die Public-Cloud-Infrastrukturen funktionieren, kennt sich im Umfeld der IT-Integration aus und ist in der Lage die existierende Enterprise-IT-Landschaft mit den gewünschten Public- und Multi-Cloud-Modellen zu verbinden. Aufgrund des breiten Technologie-Know-hows unterstützen MCPC ihre Kunden bei den folgenden Workloads:

- Planung & Design der Cloud-Architektur
- Migration der Applikationen und Systeme
- Entwicklung & Implementation neuer Applikationen und Systeme
- Fortlaufender Betrieb & Monitoring der Infrastrukturumgebung
- Fortlaufende Optimierung der Infrastrukturumgebung, Applikationen und Systeme

Im Weiteren können sich Managed Public Cloud Provider durch ein größeres Dienstleistungsspektrum auszeichnen und ihre Kunden umfangreicher unterstützen.

So sind vor allem Beratungsleistungen wichtig, die den noch unsicheren Unternehmen Klarheit in Sachen Businesspotential Cloud verschaffen, helfen Prozesse zu verstehen und Lösungsmöglichkeiten bereithalten. Dabei sind insbesondere Wissen und Kenntnisse zu Datenschutz, Systemicherheit und Compliance gefragt, um Kunden die häufig komplizierte Rechtsslage und nationale oder internationale Gesetze zu vermitteln. Aber auch durch eine fachgerechte Beratung einer ganzheitlichen IT-Strategie können sich Managed Public Cloud Provider profilieren. Die Wertschöpfungskette eines Managed Public Cloud Providers könnte sich außerdem durch die Übernahme von Prozessen des Change- oder Transformationsmanagements erweitern. Viele Unternehmen benötigen Hilfe bei der Technologieauswahl und der Einführung von agilen Methoden. Schließlich kann es für MCPCs wertvoll sein, zusätzlich zu den Management- und Beratungsaufgaben, die Mitarbeiter der Enterprise-Kunden digitalisierungsbereit zu machen. An dieser Stelle können Personalschulungen, Workshops und Trainings angeboten werden. Proof of Concepts, Prototyping und die Entwicklung von neuen Anwendungen vervollständigen das Aufgabenspektrum eines Managed Public Cloud Providers.



Quelle:
Crisp Research AG, CVU Managed Public Cloud Provider, 2016

Um die Aufgaben eines MPCP zielbringend zu erledigen und seine Kunden langfristig bei der digitalen Transformation und ganzheitlich beim Aufbau und Erhalt einer Cloud-Strategie zu unterstützen, sind *Portfolio, Skills und Team*, *Strategie und Revenue* sowie *Partner* wesentliche Erfolgsfaktoren.

Neben der Entwicklung und dem fortlaufenden Betrieb von Web-Applikationen auf Public-Cloud-Infrastrukturen, können Enterprise-Workloads in einem Hybrid- bzw. Multi-Cloud-Modell betrieben werden.

Charakteristische Workloads bei digitalen bzw. Web-Applikationen sind E-Commerce, Content Management Systeme, Mobile Applikationen, Internet of Things sowie Marketing. Diese zeichnen sich durch besonders hohe Skalierungsfähigkeit, unvorhersehbare Spitzenlasten, globale Lieferfähigkeit, Agilität und Time-To-Market bzw. agile Entwicklungsmethoden und hohe Anzahl an Releases (hoher Automationsgrad) aus.

Charakteristisch für Enterprise Workloads sind ERP, CRM, BI, HRM, Industrie 4.0, Collaboration und hybride Anwendungen. Typische Eigenschaften dieser Workloads sind ein hoher Integrationsanteil mit anderen Anwendungen und Architekturen, die Migration bestehender Anwendungen in die Public Cloud und der Betrieb hybrider Anwendungen (z.B. Teil der Umgebung: Dev/Test in der Cloud, Betrieb On-Premise).

SKILLS UND TEAM

Insbesondere für die Entwicklung und den fortlaufenden Betrieb von Web-Applikationen auf Public-Cloud-Infrastrukturen sind ein hoher Anteil an Entwicklern und DevOps-Engineers im Team eines Managed Public Cloud Providers wichtig. Neben hoher Methodenkompetenz zu agilen Entwicklungsmethoden (z.B. Scrum) sollte das Team über Kenntnisse für hohe Skalierbarkeit von Anwendungen und Automation sowie über Spezialwissen zu Plattformen und deren APIs verfügen. Weiterhin sind Fähigkeiten für Monitoring, APM und User Experience gefordert, um den Anforderungen von Innovationsunterstützung und Kontinuität gerecht zu werden.

Für Enterprise-Workloads ist ein erfahrenes Team im Bereich der Enterprise IT-Umgebung prädestiniert. Hohe Mannstärke und Kenntnisse über Datenschutz und Compliance runden das Team ab und werden mit Integrationsskills und Wissen über Virtualisierungstechnologien komplettiert.

STRATEGIE UND WACHSTUM

Know-how und Marktverständnis im Bereich Public Cloud bestimmen generell die Strategie und weiterführend auch die Einnahmen und den Erfolg eines MPCP. Dabei verfolgen sie stets die Innovationen und neuen Themen der Public-Cloud-Infrastrukturanbieter. Einige der MPCP sind spezialisiert auf bestimmte Workloads auf einer oder mehreren Umgebungen, andere bieten Workload-Varietät durch eine Multi-Anbieter-Strategie.

Dabei kann die Ausrichtung auf das Enterprise-Umfeld oder das Digital-/Web-Umfeld das Managed Service Modell der Service Provider bestimmen. Ein Full-Service-IT-Dienstleister, kann sowohl als Dienstleister auf den Infrastrukturen der Public-Cloud-Anbieter als auch auf Basis eigener Infrastrukturkapazitäten Workloads für Kunden im Public- und Hybrid-Cloud-Modell oder On-Premise betreiben. Auch die Integration mit einem bestehenden On-Premise-Modell kann zusätzlich angeboten werden.

Full Service IT-Dienstleister

	Umsatz (gewichteter Durchschnitt) 2017-2020
Hardware Reselling*	-5% bis 3%
IT-Service (On-Site / On Premise)	2% bis 5%
Managed Service	5% bis 10%
Managed Cloud Service	20% bis 30%

*je nach Kategorie

PARTNERAUSWAHL

Zu den Partnern eines Managed Public Cloud Providers gehören, neben den Anwenderunternehmen als Kunden, Public-Cloud-Anbieter. Die Anzahl der Public Cloud Provider ist hoch und ihr Wettbewerb hart. Die Auswahl der richtigen Geschäftspartner ist essentiell und sollte sich nach der Strategie richten, die vom MPCP verfolgt wird. Um möglichst viele und unterschiedliche Kundenszenarien abdecken zu können, ist ein Mix aus globalen, großen Anbietern, wie z.B. AWS oder Google und deutschen Providern wie 1&1 IONOS, die das komplette Cloud-Angebot bieten, zu wählen. Doch welche Unterstützung sollte ein Public Cloud Provider einem Managed Public Cloud Providern bei Ihren Integrationsleistungen bieten? Nach welchen Kriterien sucht ein Managed Public Cloud Provider den Vertragspartner aus?

Folgende Punkte sollten bei der Auswahl betrachtet werden:

Invest und Einstiegshürden: Wie viel muss das Systemhaus in Trainings / Zertifizierungen vorab investieren, um als Partner zu beginnen bzw. mit dem Cloud-Business starten zu können? Wie sind die Anforderungen an Systemintegratoren, um eine Partnerzertifizierung / höheren Partnerstatus zu erhalten?

GDPR: Der Betrieb datenschutzsensitiver und compliance-getriebener Workloads besser bei deutschen Cloud Plattform Providern (Mai 2018 tritt die europäische Datenschutzverordnung in Kraft). Erweiterte Datenschutz-Verantwortung durch Sitz in Deutschland. Datenschutz nach deutschem (und europäischem) Recht hemmt Bedenken hinsichtlich des Datenschutzrechts.

Partnerschaft auf Augenhöhe: Umgang, einfaches Onboarding, transparente Partnerverträge und faire / attraktive Provisionsregelungen.

Unterstützungsleistungen: Aktive und konkrete Unterstützung bei Marketing & Vertrieb sowie in konkreten Kundensituationen (durch Solution Engineers / Cloud Architekten).

EMPFEHLUNGEN FÜR IT-DIENSTLEISTER

IT-Systemhäuser und Systemintegratoren sollten die veränderten Ansprüche ihrer Kunden im Zuge der Digitalisierung erkennen und verstehen. Neben Infrastructure-as-a-Service sind die Offenheit für Public- und Multi-Cloud-Umgebungen maßgebende Punkte, die ihr zukünftiges Geschäftsmodell bestimmen sollten.

Auch wenn der Wechsel von On-Premise - der Entwicklung eines Standard-IT-Systemhauses hin zu einem Managed Service Provider, kurzfristig mit Ausgaben und rückläufigen Umsätzen verbunden sein kann, so sind die Zukunft gesichert und steigende Umsätze gewährleistet.

Langfristig werden diejenigen IT-Dienstleister erfolgreich sein, die als Managed Public Cloud Provider alle wesentlichen IT-Prozesse ihrer Kunden überblicken, begleiten und kontinuierlich optimieren können.

IT-Systemhäuser und Systemintegratoren sollten ihre Strategien neu ausrichten und ihr Geschäftsmodell anpassen. Um sich erfolgreich zum Managed Public Cloud Provider zu wandeln, soll-

ten IT-Systemhäuser und Systemintegratoren folgende Schritte und Aktivitäten im Hinterkopf behalten:

Skill-Set aufbauen: Expertise und Know-how ist das A und O, damit der Consultingbereich ausgedehnt und vertieft werden kann. Die Qualifikationen der Mitarbeiter eines IT-Systemhauses sollten entlang der gestiegenen Anforderungen der Kunden angepasst werden. Insbesondere werden Entwickler und Architekten benötigt, die das Design, den Aufbau und Betrieb hoch skalierbarer Cloud-Architekturen beherrschen.

Kerngeschäft erweitern: On top gehören moderne und innovative Themen rund um Cloud Computing und Managed Services, um Kunden mit neuen Argumenten und einem ausgedehnten Portfolio zu begegnen.

Wegbereiter werden: Durch Wissen und individuelle Beratung das Vertrauen der Kunden sichern. Mit lokalen Cloud-Experten die Verfügbarkeit gewährleisten und die Transformation in die digitale Sphäre ermöglichen.

Das Gesetz vom Säen und Ernten: Wer nicht sät, kann auch nichts ernten. Mit dem Erfolg der Kunden gehen langfristige Beziehungen einher. Umso wichtiger ist es up-to-date zu bleiben, um den Kunden mit neuen Informationen und Methoden zu versorgen, die diesen weiterführend konkrete Mehrwerte bieten.

Channel-Partner werden: Die Auswahl der richtigen innovativen und zukunftsfähigen IT- und Technologieanbieter ist unumgänglich. Für die Full-Cloud-Range sind nationale Public-Cloud-Anbieter unverzichtbare Partner, um die Multi-Cloud-Strategie zu kompletieren. Mit der steigenden Anzahl an Cloud-Partnern, erhöht sich die Varietät an Workloads, die abgedeckt werden können. Dabei sind Invest und Einstiegshürden, aber insbesondere deutsche Datenschutzbedingungen, eine Partnerschaft auf Augenhöhe sowie Unterstützungsleistungen essentielle Auswahlkriterien.

ÜBER 1&1 IONOS

1&1 IONOS ist mit mehr als acht Millionen Kundenverträgen der führende europäische Anbieter von Cloud-Infrastruktur, Cloud-Services und Hosting-Dienstleistungen. Von VPS über Bare Metal Server bis hin zu High-end IaaS-Solutions: 1&1 IONOS bietet dem Mittelstand und Großunternehmen alle Produkte, um ihre hybride oder Multi-Cloud aufzubauen und ist der einzige IaaS Cloud-Computing-Anbieter mit eigenem Code Stack in Deutschland. Mit über 90.000 Servern betreibt 1&1 IONOS eine der weltweit größten und hochwertigsten IT-Infrastrukturen. Im Cloud Vendor Universe von Crisp Research wurde 1&1 IONOS wiederholt als einer der führenden Anbieter für Cloud Platforms ausgezeichnet.

Die Enterprise Cloud der 1&1 IONOS ist die „Cloud – Made in Germany“ mit selbstentwickelter, datenschutzkonformer IaaS-Plattform für Unternehmen, Systemhäuser/-integratoren und Managed Service Provider. Sie ist flexibel skalierbar und bietet kostenfreien 24/7-Support durch qualifizierte Systemadministratoren. Im laufenden Betrieb kann die Kapazität aller Komponenten dank Live Vertical Upscaling an den aktuellen Bedarf angepasst werden.

1&1 IONOS entstand 2018 aus dem Zusammenschluss von 1&1 Internet mit dem Berliner IaaS-Anbieter ProfitBricks und ist Teil der börsennotierten United Internet AG.



Greifswalder Straße 207

10405 Berlin, Germany

EMAIL: enterprise-cloud@ionos.de

<https://www.ionos.de/>

AUTOREN



ANNA-LENA SCHWALM ist als Junior Analyst des IT-Research- und Beratungsunternehmens Crisp Research tätig. Ihre inhaltlichen Schwerpunkte sind Mobile Technologies, Coworking und datenbasierte Geschäftsmodelle. Weiterhin unterstützt sie im Rahmen des Research sowie individueller Kundenprojekte bei der Recherche und Beratungsarbeit. Anna-Lena Schwalm studiert Business Studies mit dem Schwerpunkt Innovation, Information & Management im Masterstudiengang.



DR. CARLO VELTEN ist CEO des IT-Research- und Beratungsunternehmens Crisp Research AG. Seit über 15 Jahren berät Carlo Velten als IT-Analyst namhafte Unternehmen zur digitalen Transformation ihrer IT- und Geschäftsprozesse. Seine Schwerpunktthemen sind Cloud Computing, IT-Innovation Management und Unternehmensstrategie. Zuvor leitete er 8 Jahre lang gemeinsam mit Steve Janata bei der Experton Group die „Cloud Computing & Innovation Practice“. Davor war Carlo Velten verantwortlicher Senior Analyst bei der TechConsult und dort für die Themen Open Source und Web Computing verantwortlich. Dr. Carlo Velten ist Jurymitglied bei den „Digital Leader Awards“ und engagiert sich im Branchenverband BITKOM. Als Business Angel unterstützt er junge Startups und ist politisch als Vorstand des Managerkreises der Friedrich Ebert Stiftung aktiv.

ÜBER CRISP RESEARCH

Die Crisp Research AG ist ein unabhängiges IT-Research- und Beratungsunternehmen. Mit einem Team erfahrener Analysten, Berater und Software-Entwickler bewertet Crisp Research aktuelle und kommende Technologie- und Markttrends. Crisp Research unterstützt Unternehmen bei der digitalen Transformation ihrer IT- und Geschäftsprozesse.

Die Analysen und Kommentare von Crisp Research werden auf einer Vielzahl von Wirtschafts-, IT-Fachzeitschriften und Social Media-Plattformen veröffentlicht und diskutiert. Als „Contributing Editors“ bei den führenden IT-Publikationen (Computerwoche, CIO, Silicon et al.), engagierte BITKOM-Mitglieder und nachgefragte Key-Note-Speaker tragen unsere Analysten aktiv zu den Debatten um neue Technologien, Standards und Markttrends bei und zählen zu relevanten Influencern der Branche.

Crisp Research wurde im Jahr 2013 von Steve Janata und Dr. Carlo Velten gegründet und fokussiert seinen Research und Beratungsleistungen auf „Emerging Technologies“ wie Cloud, Analytics oder Digital Marketing und deren strategische und operative Implikationen für CIOs und Business Entscheider in Unternehmen.

KONTAKT

Weißenburgstraße 10

D-34117 Kassel

TEL +49-561-2207 4080

FAX +49-561-2207 4081

info@crisp-research.com

<http://www.crisp-research.com/>

https://twitter.com/crisp_research

COPYRIGHT

Alle Rechte an den vorliegenden Inhalten liegen bei Crisp Research. Die Daten und Informationen bleiben Eigentum der Crisp Research AG. Vervielfältigungen, auch auszugsweise, bedürfen der schriftlichen Genehmigung der Crisp Research AG.