

So stellen wir uns die Schwerpunkte 2013 vor

Was wird 2013? Eine Krise oder ein Rekordjahr? Wir machen uns Gedanken: „Wo geht die Reise 2013 hin?“ Im Unternehmen die Weichen richtig stellen für das kommende Jahr – das ist Ziel eines jeden Geschäftsführers. In der Systemhausgruppe Novacur haben sich viele gleichgesinnte Systemhausinhaber mit unterschiedlichsten Themenschwerpunkten deutschlandweit miteinander vernetzt. Ihre vielseitigen Themen steuern sie länderübergreifend ein.

In diesem Jahr fand daraus das Thema **Servicekonzepte All-In** deutschlandweite Umsetzung. Der Kunde bezahlt monatlich eine Pauschale und erhält dafür alle Dienste im Rahmen seiner bestehenden Infrastruktur. Viele Arbeiten laufen für den Kunden nicht sichtbar und ohne zeitlichen Invest seinerseits im Hintergrund. Sie werden für ihn im Rahmen der Pauschale erledigt. Welche Kalkulation macht Sinn, Vertriebsunterlagen, Vertragsgestaltung, Prozessablauf intern,

Eine Lösungserarbeitung fällt in einer Gruppe aus mehreren Geschäftsführern leicht und ist schlüssig. Wichtige Knotenpunkte werden beachtet und umgesetzt. Nach diesem Prinzip wurde das Thema in der Gruppe Novacur für alle Häuser aufgesetzt und von diesen angewendet.

Die Nachfrage der Kunden nach einem Konzept des IT-Dienstleisters, welches eine feste kalkulierbare Größe darstellt, verstärkt sich. Also ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung.

Diese Entwicklung lässt den folgenden Schluss zu: Das Systemhaus ist nicht mehr reiner Dienstleister, Hardwarevermittler und Problemlöser bei einer Eskalation, sondern wird mehr und mehr zum Unternehmensberater und Optimierer von Geschäftsprozessen. Systeme werden komplizierter, Vorgänge differenzierter und Kunden anspruchsvoller. Flexibilität und Anpassungsvermögen müssen uns auszeichnen. Das WO und WIE wird unwichtig – das WANN und WAS wird im Vordergrund stehen. Wir sind der Meinung, dass sich dieser Weg im kommenden Jahr weiter fortsetzt.

Managed Services werden sich 2013 als wichtiger Bereich im IT-Systemhausgeschäft etablieren.

Warum sind 80 Systemhausinhaber der Meinung, Managed Services wird Fokus? IT ist in nahezu jedem Unternehmen elementarer Bestandteil. Ein Komplett-Ausfall dieser überlebenswichtigen Ressource für den Geschäftsbetrieb wird schnell existenzbedrohend. Daher wird der Ausfall einer IT der Vergangenheit angehören – Systeme werden überlebenswichtig – ja ÜBERLEBENSWICHTIG! An dieser Ressource IT hängen – gleich einer Nabelschnur – weitere Ressourcen wie Arbeitskräfte, Produktion, etc. die durch deren Ausfall außer Gefecht gesetzt werden. Mit Managed Services können 80% dieser Ausfälle im Vorfeld durch permanente Überwachung bemerkt und behoben werden.

Die Systemhäuser leisten diesen Dienst bei jedem ihrer Kunden. Der Kunde wiederum ist bereit für diesen Dienst und somit den Fortbestand seiner IT zu bezahlen.

Hand in Hand: Managed Services und Dokumentation

Wir werden als Systemhäuser für den Kunden durch die präventive Fehlerbehebung weniger sichtbar. Umfassende Systeme müssen für eine rasche Fehlerbehebung transparent und vollständig dokumentiert sein.

19.12.12

So stellen wir uns die Schwerpunkte 2013 vor

Hier einen Standard zu haben ist elementar wichtig. Er bringt Mitarbeiterhandlungsweisen und vorhandene Tools in Einklang. Nützliche Programme sind nur so aktuell, wie sie von den Mitarbeitern gepflegt werden. Automatismen unterstützen, indem sie vorhandene Daten automatisch einfügen und eine Fortführung der Dokumentation zur Pflicht machen.

Wie findet die Dokumentation im Systemhaus statt und wie ist die Schnittstelle zum Kunden? Es muss einen gefestigten Dokumentationsprozess im Haus geben, der mit Unterlagen bzw. Software untermauert ist und jedem neuen Mitarbeiter durch Trainings konsequent an die Hand gegeben wird.

Darauf aufbauend: Die Nabelschnur IT und das Notfallhandbuch

Was passiert, wenn der Geschäftsführer von einer Geschäftsreise nicht mehr zurückkommt. Gibt es einen Notfallplan, nach dem das Unternehmen weiterhin handlungsfähig ist oder bedeutet es für die Firma das Aus? Sie sehen, dieses Thema geht viel weiter und betrifft neben dem Bereich IT einige weitere wichtige Schnittstellen. Welche Systeme sollen bei einem Ausfall zuerst gestartet werden? Welche werden beim Wiederanlauf hinten angestellt? Nach welcher Zeit schicke ich Mitarbeiter im betroffenen Bereich des Systemausfalls nach Hause?

Die Systemhäuser werden immer mehr als Beraterspezialisten in Sachen IT eingesetzt. Der allgegenwärtige Mangel an Fachkräften gibt der Situation zusätzlich Nahrung. Der Fokus muss auf dem Kerngeschäft der Kunden und der Mitarbeiter liegen. Den Kunden zu unterstützen und ab einem gewissen Punkt entlastend seine Aufgaben zu übernehmen - dies ist Kerngeschäft für Systemhäuser.

„Es ist ein stückweit gemeinsames Business-Development, das wir in der Novacur betreiben.“ So Thomas Hoffmann, Geschäftsführer der Novacur. „Die gebündelten Erfahrungen unserer Systemhauspartner im Rücken und die Entwicklung von Wirtschaft und Handel im Blick, machen wir uns auf ins neue Jahr 2013. Zwar kann niemand schwarz auf weiß sagen, wie sich das Jahr entwickeln wird. Doch zeichnet sich eine klare Entwicklung ab, kündigen sich Veränderungen an. Es gilt vorbereitet zu sein!“