

„Managed Services Provider sollten die Potenziale des Marktes voll ausschöpfen“

(Hannover, 22.01.2018) Henning Meyer, Geschäftsführer acmeo, setzt sich im Jahresinterview mit den Trends im Channel sowie den daraus resultierenden Anforderungen an Managed Services Provider in 2018 auseinander.

Welche Situation herrscht 2018 im Markt vor?

Wir verfügen in Deutschland momentan über eine starke Konjunktur, sodass wir weiterhin ein gutes Wachstum im Markt erwarten können. Unternehmen treiben dies zusätzlich voran, indem sie Kapital für neue Projekte bereitstellen, die durch Digitalisierung, erhöhte Sicherheitsanforderungen und den Umstieg auf Cloud-Lösungen getrieben sind.

In puncto Umsetzung und Betreuung dieser Projekte stehen viele Unternehmer jedoch vor der Herausforderung, ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung zu stellen – Stichwort: Fachkräftemangel. Infolgedessen entscheiden sich mehr und mehr Unternehmen für ein IT-Outsourcing: Den IT-Systembetrieb auszulagern liegt nahe, da diese Leistung gut abgrenzbar ist und man als Systemhaus wenig Wissen bezüglich branchenspezifischer Prozesse haben muss.

Was bedeutet das konkret für IT-Dienstleister?

Für Managed Services Provider sind das gute Nachrichten! Serviceorientierte Systemhäuser finden hier hohe Wachstumspotenziale, wenn sie den Trend in Richtung Outsourcing des IT-Systembetriebs für sich nutzen. Denn der Fachkräftemangel beflügelt die Investitionsbereitschaft der mittelständischen Unternehmen und verleiht den Themen Managed Services und XaaS weiteren Aufschwung. Wir haben unser Produkt- und Service-Angebot bereits 2017 stark ausgebaut und werden dies auch in 2018 weiter vorantreiben. Damit möchten wir unseren Partnern die Möglichkeit geben, ihre Kunden ganzheitlich im Rahmen ihrer Managed Services Verträge zu betreuen. Wie gewohnt unterstützt die acmeo mit Vertragsvorlagen, Kalkulatoren, Consultings und Seminaren.

Worum wird es 2018 inhaltlich für Systemhäuser gehen?

Ein wichtiger Kernpunkt ist die Erweiterung des Geschäftsmodells in Richtung IT-Sicherheit und die Integration von Managed Security in das Portfolio. Denn die Bedrohungslage wird vielschichtiger und komplexer, sodass die Sicherheitsanforderungen an und von Unternehmen steigen. Entscheidend ist die Relevanz von IT-Sicherheit auf Grund der hohen Medienpräsenz durchaus bewusst – wie aktuell die CPU-Sicherheitslücken. Doch insbesondere kleine und mittelständische Unternehmen sind auf externe Experten angewiesen, die sich um eine zuverlässige Absicherung ihrer IT-Infrastruktur kümmern – denn auch hier fehlt versiertes Fachpersonal.

Für IT-Dienstleister bietet sich die Chance, nicht nur Aufklärungsarbeit zu leisten, sondern aktiv auf Bestandskunden sowie potenzielle Neukunden zuzugehen, um Sicherheitsrisiken

aufzuzeigen. Das Systemhaus ist hier in der Rolle als Trusted Advisor, der die unternehmerischen Anforderungen versteht und passende Lösungen anbietet. Wichtig ist es jedoch, eine solche Beratungsoffensive frühzeitig zu starten, um in der Führungsrolle zu bleiben und den Bedarf des Kunden vor dem Wettbewerb zu decken. Sprich: Systemhäuser punkten, die richtig aufgestellt sind und neben den üblichen Managed Security Services Antivirus, Firewall und Patch Management auch standardisierte Lösungsbausteine für den Mittelstand im Bereich Web-Sicherheit, Datensensitivitätsanalysen und ATP parat haben.

Möchten Systemhauschefs eruieren, welche Managed Security Services sie bestmöglich anbieten, empfiehlt es sich, an den acmeo Hausmessen und Performance Days am 01.-02.02. in Hannover oder am 27.-28.02. in Heidenheim an der Brenz teilzunehmen. Gemeinsam mit unseren Herstellerpartnern stellen wir als Value Added Distributor hier praxisnahe Konzepte und Lösungsbausteine vor, mit denen IT-Dienstleister direkt ins Handeln kommen.

Wie sollte ein Managed Services Provider 2018 optimalerweise aufgestellt sein?

Um bei steigender Komplexität, wie ich sie beschrieben habe, weiterhin eine effiziente Organisation zu betreiben, gewinnt die Standardisierung und Automatisierung von Prozessen an Relevanz. Immer mehr unserer Partner setzen auf systemische Automatisierung, um die tägliche Arbeit ihrer Techniker effizient zu gestalten, Ressourcen gewinnbringend einzusetzen und die Produktivität innerhalb ihres Systemhauses zu erhöhen. Denn sie stehen oftmals vor der Herausforderung, ihren Kunden ein Rundum-sorglos-Paket anzubieten und gleichzeitig wirtschaftlich zu handeln. Schon 2017 haben wir uns intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt und sehen hier aufgrund der durchweg positiven Resonanz unserer Partner hohes Potenzial für dieses Jahr.

In der Umsetzung geht es dann darum, Bereitstellung, Fehleranalyse und -lösung sowie tägliche Wartungsaufgaben der IT-Infrastruktur automatisiert durchzuführen. Hier eine Lösung einzusetzen, die diesen Anforderungen gerecht wird und mithilfe derer man alle angebotenen Managed Services umsetzen kann, ist aufgrund des einheitlichen Bedienmusters und der dahinterstehenden Logik sinnvoll. Zudem ist es ratsam, Tools einzusetzen, die durch standardisierte Schnittstellen miteinander verknüpft sind. Ein Beispiel ist, dass bei einer Fehlermeldung im Monitoring-Dashboard eine automatisierte Übertragung von Tickets an das IT-Service-Management-Tool veranlasst wird und anschließend abzurechnende Vertragsdaten, Flatrates und zusätzliche Leistungen automatisiert an eine Branchen-ERP übergeben und Rechnungen erstellt werden. Diese Prozesskette ist das Herzstück rohertragsstarker Managed Services und steht im Ergebnis für eingesparte Technikerzeit, mehr abrechenbare Dienstleistungen und zufriedene Kunden. Zudem erhält man eine höhere Aussagefähigkeit über die Rentabilität seines Servicegeschäfts, da man den jeweiligen Ertrag pro Kunde im Überblick erhält. Managed Services Provider, die hier ihre Hausaufgaben gemacht haben, können problemlos die genannten Chancen am Markt wahrnehmen und die Potenziale bei ihren Kunden vor dem Wettbewerb ausschöpfen – sie haben intern die nötigen Freiräume.

Welchen weiteren Trends kommen auf Managed Services Provider in 2018 zu?

Weitere Veränderungen wird die EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) mit sich bringen, die ab Mai 2018 anzuwenden ist. Für unsere Partner leisten wir diesbezüglich nicht nur Aufklärungsarbeit, sondern bieten zusätzlich praxisnahe Seminare und handfeste Konzepte an, mit denen sich Systemhäuser den Datenschutzmarkt erschließen können.

Zudem wird die begonnene ISDN-Abschaltung den Channel weiterhin beschäftigen. Vergangenes Jahr konnten wir bereits ein starkes Wachstum der cloudbasierten Telefonie bei unseren Partnern verzeichnen, was dieses Jahr noch einmal stark zunehmen wird. Auch hier steht die Integration von Unified Communication in das Managed Services Portfolio sowie die ganzheitliche Betreuung der Kunden im Vordergrund.

6718 Zeichen, 89 Zeilen

Über acmeo

acmeo ist der führende, mehrfach ausgezeichnete Value Added Distributor für MSP in D-A-CH mit Systemhauswurzeln. Mithilfe des selektiven Portfolios technologisch führender Hersteller in den Bereichen Managed Services, IT Security, Cloud Infrastructure, Unified Communications und Systemhaus Software hat sich acmeo in den letzten zehn Jahren einen hervorragenden Status am Markt erarbeitet. Über 1.600 aktive Systemhauspartner vertrauen täglich auf die Expertise der acmeo Musketiere und gelangen durch die acmeo MEHRwerte auf das nächste Managed Services Level:

- MEHR Service von Beginn an (Business Set-up, Vertragsvorlagen, Kalkulatoren)
- MEHR technischer Support (Consulting, Skripting, Schnittstellenentwicklung)
- MEHR Praxiswissen (Seminare & Workshops für Vertrieb, Technik und Führungskräfte)

Pressekontakt: acmeo GmbH, Hannah Strobel, Mailänder Straße 2, D-30539 Hannover, Tel.: +49.511.515151.77, Fax: +49.511.515151.99, h.strobel@acmeo.eu, www.acmeo.eu