



Fotos (2): All for One Group SE

Mehr Freiraum für die IT-Strategie

Mit den wachsenden Anforderungen an die Informationstechnologie Schritt zu halten ist für manchen Händler eine echte Herausforderung. Das Auslagern von IT-Dienstleistungen an einen Managed Service Provider kann personelle Entlastung und Kosteneinsparungen bringen und dabei unterstützen, das Tempo der digitalen Transformation zu erhöhen.

Konny Scholz

Der Aufwand, die hochkomplex gewordenen IT-Infrastrukturen von Handelsunternehmen sicher und aktuell zu halten, steigt kontinuierlich. Das bringt immer mehr Unternehmen dazu, deren Verwaltung oder Teile davon einem externen Dienstleister zu übertragen.

„Der primäre Wertschöpfungsprozess im Handel betrifft Beschaffung, Lagerung und Vertrieb von Waren. Der permanente technische Wandel und die damit verbundenen Anforderungen an das Wissen und die Erfahrung der Mitarbeiter lassen es nicht zu, sich ‚nebenbei‘ mit IT-Infrastrukturen zu beschäftigen. Daher lagern viele Firmen

die Prozesse aus, die nicht der originären Wertschöpfung zuzuordnen sind. Managed Service Provider stellen die Bereitstellung und den Betrieb sowie die Verfügbarkeit der IT sicher“, so Stefan Schneider, Head of Key Account Management beim IT-Dienstleister Sievers Group.

Andreas Török, Geschäftsführer der Netgo Production, ergänzt: „Als Provider baut man Infrastrukturen hinsichtlich Redundanz und Sicherheit ganz anders auf, als man dies für ein einzelnes Unternehmen machen würde. Auch hinsichtlich der Skalierung kann der Provider viel Know-how ge-

rade für kleinere Unternehmen einbringen, die dieses gar nicht selbst erwerben könnten oder möchten. Die Chance ist es, die IT-Betriebserfahrung eines Managed-Service-Anbieters mit den Markt- und Unternehmenskenntnissen des Handelskunden zu vereinen, sodass eine funktionierende und effiziente Partnerschaft entsteht.“

CYBERSECURITY Für ein Outsourcing können je nach Unternehmenspositionierung verschiedene Teilaspekte sprechen. „Von unserem Spezialwissen über die immer perfideren Attacken von Cyber-Kriminellen und die

potenziellen Sicherheitslücken profitieren unsere überwiegend mittelständischen Kunden. Denn nicht jedes mittelständische Unternehmen kann einen IT-Security-Spezialisten vorhalten“, erklärt Tayfun Aslan, Sales Manager Managed Service bei der All for One Group. Auch Török stuft Cybersecurity als hoch relevantes Thema ein: „Hier ist das Schadenspotenzial besonders groß. Da sind Expertise und Kapazität gefragt. Es gilt beispielsweise, die oft weit verteilten Clients der Unternehmen aktuell zu patchen und Netze sowie Systeme so voneinander abzuschirmen, dass eine Ausbreitung beziehungsweise Infiltration verhindert wird.“ Das Patchmanagement, das regelmäßige, systematische Aufspielen von Updates der verschiedenen Software-Programme als Teil einer soliden Sicherheitsarchitektur, führen die Service Provider weitgehend automatisiert durch, während Softwareupdates in vielen unternehmensinternen IT-Abteilungen immer noch manuell – und nicht selten nur punktuell

– ausgeführt werden. Auch in anderen IT-Segmenten gilt: MSPs haben permanent Zugriff auf die neuesten Technologien, die ein Leiter einer Unternehmens-IT oft nicht in der entsprechenden Tiefe verfolgen kann.

VOM SNEAKER ZUM BROKER Ein weiterer Grund für das Auslagern kann der Fachkräftemangel sein. Handelsunternehmen sind für IT-Profis oft nur bedingt attraktiv, weil sie häufig weder in Bezug auf Innovationsfähigkeit noch auf ihre Kostenstruktur gleichauf mit IT-Unternehmen sind. Hinzu kommt, dass sich IT-Leitende von Unternehmen heute zu Servicebrokern gewandelt haben. Früher noch eher der „Turnschuh-Admin“, der sich um die technischen Belange der Angestellten gekümmert hat, ist „die neue Rolle der IT die des Business Innovators, der die Möglichkeiten der digitalen Transformation für die Firma nutzbar macht und die eigene Effizienz steigert“, erläutert Aslan. Sich nebenbei um Störfälle und IT-Probleme zu kümmern ist

kaum mehr leistbar, deshalb behilft man sich häufig mit Studierenden und Aushilfen. „Einen professionellen Service Desk vom MSP zu nutzen, der die Kapazitäten vorhält und 100, 1.000 oder auch 10.000 Mitarbeitende remote betreut, kann großes Einsparpotenzial für den Handel bergen und die Zufriedenheit des Personals erhöhen“, meint Aslan.

Die digitale Transformation im Einzelhandel fordert erhöhtes Tempo. Geschwindigkeit betrachtet Török als zentralen Faktor: „Um interne Prozesse zu digitalisieren, aber insbesondere, um Kund:innen neue Online-Dienste zur Verfügung zu stellen, brauchen Unternehmen eine dynamische Applikationsplattform, die schnell auf neue Anforderungen reagieren kann. Aus diesem Grund sind die Themen Public und Private Cloud sowie moderne Rechenzentrumsarchitekturen von besonderer Brisanz. Gerade in diesem Bereich können Handelsunternehmen von der Zusammenarbeit mit einem IT-Provider profitieren.“ ■

HINTERGRUND

Leistungsspektrum Managed Services

Managed Services ist ein Oberbegriff für verschiedener Dienstleistungen, mit denen die IT-Landschaft eines Unternehmens dauerhaft gehostet, verwaltet, überwacht, gesichert, upgedatet und supportet wird. Im Unterschied zu klassischen IT-Dienstleistern agieren MSPs kontinuierlich und präventiv und nicht erst, wenn eine Störung auftritt. Regelmäßige „Wartungsarbeiten“ und Updates an Hard- und Software-Beständen, die meist remote und automatisiert erfolgen, sowie die Überwachung der Security gehören zu den Managed Services. Leistungen wie Monitoring, ein automatisiertes Patch Management, regelmäßige Back-ups, Endpoint-Management und Cloudservices sind optional, bis hin zum ausgelagerten Helpdesk für die Mitarbeitenden, der Sicherstellung der Compliance- und DSGVO-Richtlinien, Strategieberatungen, Personalschulungen, Sicherheitstrainings o. Ä. Der Umfang der Leistungen wird individuell in Service Level Agreements (SLA) festgelegt.

