

Outsourcing-Trend steigt wie Phönix aus der "TK-Asche"

Dienstleistungen für Telekommunikationsanbieter galten in den vergangenen beiden Jahren als wahre Geld-Druckmaschine. Datenhotels, Hosting-Provider mit Rechenzentrums-Diensten, Full-Service-Datenzentren und Anbieter von Serverflächen tanzten den TK-Dienste-Reigen bis zum großen Knall. Dennoch haben einige von ihnen die große TK-Krise und die Worldcom-Lawine überlebt. Geholfen hat ihnen nicht zuletzt die Not der CIOs, die mit immer weniger Geld immer höhere Ansprüche erfüllen müssen und im Auslagern oft den einzigen Ausweg sehen. So sorgt die Modewelle auch automatisch dafür, dass sich die Rolle der CIOs, wie so lange prophezeit, nun doch noch vom Technik-Superman zum strategischen Entscheider wandelt – und zwar radikal. Doch auch bei den Rettern der CIOs, den Hosting- und Outsourcing-Providern, siegt nur, wer sich schnell auf neue Anforderungen einzustellen vermag.

Ein Unternehmen, das dies von sich behauptet, ist der britische Datenzentrums-Anbieter Telecity. Er hat zwar in diesem Jahr in München eine Bauchlandung hingelegt, verspricht sich aber vom neuen Kundenfokus ein langfristiges Überleben.

Die 180 Mann starke und in sechs europäischen Ländern präsente britische Firma hat sich nämlich neu aufgestellt. Vorbei sind die Zeiten, als die 20er-Marke bei aktiven Datenzentren in Sichtweite kam und der Sprung über den großen Teich anstand. Jetzt steht dagegen das frisch gestrichene Münchner Datenzentrum zum Verkauf.

Dagegen hat eine solide Marktuntersuchung zu einer neuen Strategie geführt, die stabil klingt: Weg von der reinen Spezialflächen-Vermietung für Carrier und hin zu umfangreichen Diensten für große Unternehmen – ohne den Marktvorteil als Carrier-unabhängiger Anbieter von Stellfläche und Diensten vollends aufgeben zu wollen.

CEO Ricky Hudson und der Deutschland-Geschäftsführer Bela Waldhauser legen die Gedanken dar, die zu der Neuaufstellung bei reduzierter Stellflächenmenge geführt haben.

So habe Telecity bislang in die Infrastruktur investiert, was "unschätzbare Vorteile hat, da es uns faktisch zum Marktführer mit dem umfassendsten Data-Center-Netz in Europa macht", so Hudson. Auch die inzwischen wieder geschlossenen Datenzentren, die während der Hype-Phase und auch noch, wie im Falle von München, vergangenes Jahr teuer eingerichtet wurden, ließen demnach auf eine durchdachte Politik beim Dichtmachen schließen. "Wir haben die Standorte beibehalten, die nahe an unseren Kunden sind, also bei Bank und Börse in Frankfurt, London, Stockholm und anderen Finanzstädten", erklärte der CEO.

Dieses Kundenprofil der Finanzdienstleister habe eine neue Art von Diensten nach sich gezogen: Application Hosting, ASP, Content-Bereitstellung und Portaldienste seien dabei noch nicht einmal das Ende der Fahnenstange. "Für diese Kunden haben wir auch Backup-Dienste, Disaster-Recovery und Streaming gelernt", weiß Hudson, der erst vor wenigen Monaten von Cable & Wireless zu

Telecity kam.

Die Carrier-neutrale Umgebung für Telcos und Serviceprovider aller Art bleibe aber nicht nur As im Ärmel, sondern entscheidender strategischer Vorteil gegenüber anderen Anbietern. Hier sei noch Potenzial, da die TK-Unternehmen nur etwa 75 Prozent der oftmals geplanten Infrastruktur auch tatsächlich selbst gebaut hätten – wiederum ein geringer Prozentsatz dieser Carrier-eigenen Strecken und Techniken sei tatsächlich aktiv. In diese Kerbe schlugen die Angebote von Telecity und generierten auch nach der Worldcom-Pleite noch zu 70 Prozent den Gesamtumsatz von Telecity.

Aber die TK-Pleiten, die auch in Europa als Lawinen angekommen waren, hatten auch ihr Gutes für das Unternehmen, weiß der frisch eingesetzte Deutschland-Geschäftsführer zu berichten. "Früher hat es 4 bis 8 Wochen gedauert, bis ein Carrier-Wechsel für einen Großkunden optimal vollzogen war – wir erledigen das in ein paar Minuten, was natürlich seine Vorteile hat, bei einer meist schlecht vorhersehbaren Carrier-Pleite", so Bela Waldhauser.

Da einige Fälle bekannt geworden seien, in denen die todgeweihten Carrier ihre erstaunten Kunden zwei Tage vor Ende der Dienste beiläufig informiert hätten, lägen die Vorteile einer "Fünf-Minuten-Umschaltung" auf der Hand. Ein weiterer wirtschaftsgetriebener Trend, der dem Unternehmen helfe, sei die wachsende Outsourcing-Liebe bei Groß und Klein. Ein fortschreitendes Zusammenwachsen der vor zwei Jahren so bezeichneten "Datenhotels" mit Systemhäusern und anderen Outsourcing-Anbietern eröffne schließlich neue Märkte für Unternehmen, die "flexibel genug" seien.

"Es sind zwar eher die Großkonzerne, die ihre ganze IT auslagern. Der Mittelstand greift lieber zu Teillösungen. Aber wir profitieren durchaus von den Sparzwängen bei unseren Kunden", so Waldhauser im Gespräch.

Außerdem seien die Kundenansprüche auch in Deutschland gereift. So hätten viele Anbieter ähnlicher Dienste mit "mangelhafter Ausstattung, beispielsweise ohne Redundanz oder Kühlsystem" das Hosting geschäftskritischer Prozesse angeboten. "Das geht heute nicht mehr", weiß Waldhauser. Auch standortferne Datensicherung habe sich bereits so weit herumgesprochen, dass sie als Standard gelte, der nicht mehr eigens aufgeführt werden muss.

Doch all diese so glitzernd dargestellten Parameter können einen CIO allein nicht überzeugen. Er achtet bei der Auswahl eines Anbieters besonders auf die Qualifizierung der IT-Mitarbeiter im Data-Center. Mehr als 60 der insgesamt 100 von dem britischen Marktforschungsunternehmen Vanson Bourne für Telecity befragten CIOs in Deutschland gaben dies als Killerkriterium an.

Dem steht die selbstkritische Betrachtung gegenüber, dass nur 35 Prozent fanden, ihre eigenen Leute seien auf dem neuesten Stand bei Servertechnik und Infrastrukturpflege. "Wo das Geld vorhanden ist", malt Telecity-Chef Hudson aus, "fehlt fast immer die Zeit, die Mitarbeiter auf Schulungen zu schicken. Veraltetes Wissen ist die gefährliche Folge für das Unternehmen."

Outsourcing scheint manchmal der einfachste, oft aber der einzige Ausweg, wenn Weiterbildungsmaßnahmen oder gar Neueinstellungen von Jung-Profis wegen geringer Budgets

nicht einmal diskutiert werden.

So haben die Marktforscher bei ihrer Wanderung durch deutsche CIO-Büros festgestellt, dass überraschende 18 Prozent bereits konkrete Pläne oder Verträge auf dem Tisch liegen haben, IT-Bereiche auszulagern. Für 58 der Befragten gilt es als ausgemacht, dass die Entscheidung der Deutschen Bank für eine IT-Auslagerung vielen anderen Großkonzernen die Angst vor einem solchen Schritt genommen hat.

Bestes Beispiel sind die "Nachahmungstätter" aus Mittelstand und Großindustrie, beispielweise ganz aktuell die Porzellanschmiede Rosenthal und der Turbinen- und Zugbau-Konzern Alstom.

Im oft zu unrecht als schwerfällig bezeichneten Industriebereich ist auch nach Erfahrung der Telecity-Leute nicht nur überhaupt Interesse, sondern vielmehr die anspruchsvollste Kundschaft anzutreffen. "Hier achten die Manager auf umfangreiche Mirroring-Funktionen, die standortfern riesige Datenblöcke redundant anlegen und abgleichen", weiß beispielsweise Bela Waldhauser zu berichten. Der Anbieter habe extra eine solche Möglichkeit zwischen den einzelnen Datenzentren in Europa aufgebaut – so sei es jetzt erst denkbar, das "gesamte Stockholmer Datenzentrum mit allem Verbindungen und Daten in London abzubilden."

Sicherheit auf höchstem Niveau ist aber marktübergreifend wichtig. So stellten 69 Prozent der Befragten gegenüber den Vanson-Bourne-Marktforschern heraus, dass dieses Thema für sie bei der Outsourcing-Anbieterauswahl zentral sei, weitere 28 hielten es für "wichtig". Damit stellen die Sicherheitsorientierten nahezu Hundert Prozent bei der Umfrage, die im September und Oktober durchgeführt wurde.

Reduzierte Kosten stehen aber wie überall auch beim Thema Outsourcing für die DV-Leiter im Vordergrund: Für 55 Prozent der CIOs ist die Minimierung der Investitionen in Personal und Ausstattung ausschlaggebend. Immerhin 48 Prozent erhoffen sich dadurch – und hier schlägt das Techniker-Herz wieder höher – ein Aufschließen zu den neuesten Technologien. Selbst könnte man sich solche Lösungen kaum leisten – im Datenzentrum sind sie dagegen 'State-of-the-Art'.

Realistisch genug sind die deutschen CIOs auch, wenn es um ihre eigene Aufgaben geht. Allerdings befürchtet wohl kaum einer unter ihnen, er könne durch die Auslagerung zum überflüssigen Esser werden.

So erhofft sich mit 58 Prozent die Mehrheit eine deutliche Entlastung und freut sich darauf, die strategischen und Management-Aufgaben eines "wahren Chief Information Officers" (Waldhauser) wahrnehmen zu können.

Ein Paradigmenwechsel übrigens, den sich schon im Jahr 2001 die Konferenzteilnehmer eines Diebold-CIO-Treffs sehnlichst wünschten. Damals hingegen klangen solche Töne – weg vom Schraubendreher, hin zum Vorstandsgeschäft – noch futuristisch. Heute ist das die Realität, wenn auch etwas anders, als man es sich vorgestellt hatte – Outsourcing sei Dank.