

Warum sich Schweizer IT-Dienstleister auf 2020 freuen können

Von digitalen Plattformen über 5G bis hin zu Artificial Intelligence: Darum wird 2020 ein gutes Jahr für die Schweizer IT-Dienstleistungsbranche.

Text: Hansjörg Süess



Die Verlagerung von Geschäftsanwendungen in die Cloud, der Digitale-Plattform-Gedanken oder die Automatisierung mittels Business-Process-Automation-Systemen sind einige der IT-Trends, die 2020 voll zum Tragen kommen und den IT-Dienstleistern Arbeit beschere werden.

In der Schweizer Unternehmenswelt zeichnen sich einige zentrale IT-Trends ab, die im nächsten Jahr voll zum Tragen kommen werden. So setzt sich erstens der Digitale-Plattform-Gedanke immer weiter durch. Unternehmen versuchen zunehmend, sämtliche Geschäftsprozesse vom Back zum Front-end mit Hilfe einer einzigen zentralen Lösung abzubilden und so eine hohe Standardisierung ihrer Softwaresysteme zu erreichen. Um die erforderliche Agilität, Geschwindigkeit und Qualität zu erreichen, verfolgen sie dabei zweitens das Ziel, die fachlichen Kernprozesse, die von diesen Plattformen unterstützt werden, mit Hilfe von Business-Process-Automation-Systemen immer weiter zu automatisieren.

Damit geht drittens der Trend einher, Geschäftsanwendungen zunehmend in die Cloud zu verlagern. Mittlerweile verfolgen nicht mehr nur die Schweizer Grosskonzerne eine Cloud-First-Strategie: Auch die kleinen und mittleren Unternehmen planen inzwischen, ihre Geschäftsanwendungen, Data Centers und IT-Infrastrukturen in Public und Private Clouds zu überführen. Der Grund dafür ist so einfach wie überzeugend: Der Betrieb und die Skalierung der digitalen und

automatisierten Plattformen lässt sich in der Cloud mit deutlich niedrigeren Total Cost of Ownership realisieren, als das On-Premise möglich ist.

Der vierte grosse Trend wird von der neuen Mobilfunktechnologie 5G befeuert. Sie ermöglicht es Unternehmen, immer mehr Geräte für Endverbraucher und auch Maschinen oder Anlagen in der Industrie über das Internet of Things (IoT) zu vernetzen – und von diesen Möglichkeiten werden sie im nächsten Jahr verstärkt Gebrauch machen, um neue Services und Geschäftsmodelle zu realisieren. Und fünftens wird 2020 ein Dauerbrenner neuen Schub erhalten: die Customer Centricity. Praktisch kein Unternehmen baut heute noch Softwaresysteme, ohne dabei die Customer Experience in den Mittelpunkt zu stellen. Automatisierungstechnologien, Artificial Intelligence und insbesondere Chatbots ermöglichen es ihnen jetzt dabei, die Kundenerlebnisse noch einmal deutlich zu optimieren.

Dienstleistern winken volle Auftragsbücher

Für die Schweizer IT-Dienstleistungsbranche sind das allesamt gute Nachrichten. Die Multi- und Hybrid-Cloud-Strukturen erfordern ein professionelles Management hinsichtlich IT-Sicherheit, Business-Unterstützung, Data Management, Skalierung und Anbindung neuer Lösungen. Da vor allem die kleinen und mittleren Unternehmen dies aufgrund ihrer begrenzten Personalressourcen nicht selbst übernehmen können, benötigen sie dabei externe Unterstützung. Genau dasselbe gilt für die Entwicklung der neuen Softwarekomponenten, die es für die Realisierung neuer Services und Geschäftsmodelle im Internet of Things und beim Einsatz von Artificial Intelligence im Kundenservice braucht.

Die Nachfrage nach ganzheitlicher IT- und fachlicher Beratung wird deshalb im Jahr 2020 weiter kräftig anziehen – und verspricht den IT-Dienst-

leistern kurz- und mittelfristig volle Auftragsbücher. Die besten Karten haben dabei Dienstleister, die einen One-Stop-Shop zur Durchführung grosser Transformationsprojekte bieten können; und die in der Lage sind, erfahrene Berater und Software Engineers in grosser Zahl und in Form flexibler Delivery-Modelle zur Verfügung zu stellen – sei es nearshore, onshore oder in eigenen Shoring-Centern in der Schweiz.

Die Dienstleister sollten sich als Gesamtanbieter etablieren und sich noch stärker mit der Fachlichkeit der Unternehmen auseinandersetzen. Die ideale Verbindung aus Beratungs- und Umsetzungsleistung wird über ihren Markterfolg entscheiden. Dabei müssen sie konsequent auf den Kundennutzen ausgerichtet sein und neueste Technologien einsetzen – und das alles zu tragbaren Kosten.

Agilität ist gefragt

Das erfordert ein komplettes Umdenken in der Art und Weise, wie die Dienstleister Software entwickeln und welche Skills sie in Zukunft aufbauen und «up to Date» halten müssen. So sollten sie intern möglichst viele Schritte automatisieren, um sich voll auf den Kundennutzen fokussieren

zu können. Ihr Ziel muss es sein, in kurzen Iterationen Software zu entwickeln, auszurollen und zu betreiben. Um rasch und kostengünstig neue Geschäftsideen am Markt testen zu können, müssen sie Werkzeuge beherrschen, mit denen sich Prototypen und Most Valuable Products (MVPs) schnell herstellen lassen.

Insgesamt gilt es für die Dienstleister, sich auf Augenhöhe ihrer Kunden zu etablieren. Nur dann können sie deren Geschäft stärken. Sie müssen als ganzheitliches Dienstleistungszentrum für die Umsetzung von neuen und die Transformation von bestehenden Geschäftsmodellen dienen – und dabei mithelfen, die Effizienz der Unternehmen zu erhöhen, Kosten zu sparen und Kapital für Innovationen freizusetzen. ■

Der Autor

Hansjörg Süess ist CEO von Adesso Schweiz. Adesso ist als Beratungs- und IT-Dienstleister im gesamten europäi-

schen Raum tätig und hat mit über 4000 Mitarbeitenden im letzten Jahr gut 375 Millionen Euro Umsatz gemacht.



»» Erfolg ist das Resultat starker Partnerschaften. Deshalb setzen wir im Schweizer Markt auf die strategische Zusammenarbeit mit BOLL. ««

MARTIN NICKEL / Distribution Sales Austria & Switzerland, Alcatel-Lucent Enterprise



BOLL – VAD IN PERFEKTION

- Kompetent und erfahren
- Konstant und verlässlich
- Engagiert und kundennah

Boll Engineering AG Telefon +41 56 437 60 60
Jurastrasse 58 Mail info@boll.ch
5430 Wettingen Web www.boll.ch

Boll Engineering SA Téléphone +41 21 533 01 60
En Budron H15 Mail contact@boll.ch
1052 Le Mont-sur-Lausanne Web www.boll.ch

BOLL
IT Security Distribution