

Best Practice

Das Kundenmagazin von T-Systems

Don Tapscott

Ein Mann will's wissen

Personal Trainer

Wie Transformational
Outsourcing IT-Landschaften
in Form hält

Solitär

Das globale Engineering bei
Daimler nutzt einen Smaragd

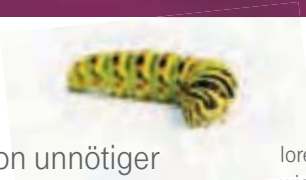


Hochsaison für Transformation

Was Technologie von der Natur lernen kann

Outsourcing kann mehr als ICT-Kosten senken. Immer mehr Unternehmen erkennen das und suchen nach ganzheitlichen Lösungen, die neue Kräfte für Innovationen freisetzen. Darum hat T-Systems Transformational Outsourcing entwickelt. Die nächste Generation des Outsourcings geht gleich drei Herausforderungen auf einen Schlag an: Sie modernisiert die IT-Landschaft, senkt die Kosten und verbessert die Geschäftsprozesse – und bringt damit neue Dynamik ins Unternehmen.





„Mit einer IT, die frei ist von unnötiger Komplexität, sind Kosteneinsparungen von über 30 Prozent innerhalb des IT-Budgets möglich.“

Effizienzanalyse 2008 der Unternehmensberatung The Hackett Group

Christiane Kullmann hat es eilig. Am Freitagnachmittag warten noch zwei Kundentermine auf die 34-jährige Accountmanagerin. Vorher will sie in der knappen Mittagspause in den Supermarkt springen – schließlich wünscht sich Tochter Clara zum Geburtstag einen Erdbeerkuchen. Doch statt schnell Erdbeeren und Schlagsahne aus dem Regal zu greifen, sucht Christiane Kullmann vergeblich. Kein Erdbeerkörbchen mehr weit und breit. Fehlanzeige auch bei der Sahne: Die gewohnte Biomarke zumindest ist vergriffen. Christiane Kullmann ist sauer – so etwas passiert ihr hier nicht zum ersten Mal. Diesmal verlangt sie trotz Zeitnot den Marktleiter, um sich zu beschweren. Zerknirscht gibt Max Hubertus zu, dass es tatsächlich manchmal zu Engpässen komme. Er muss nicht zum ersten Mal Kunden besänftigen. Oft sind Sonderangebote schon mittags vergriffen.

Verantwortlich für das Problem ist die IT-Landschaft des Lebensmittelhändlers. Denn hier herrscht das große Durcheinander. Informationen müssen aus unterschiedlichsten Datenquellen gesammelt und konsolidiert werden – zum Beispiel, weil eine dazugekaufte Ladenkette ihre eigenen ICT-Systeme und Prozesse behalten hat. Dadurch entstanden Schnittstellen, die sich leider als fehleranfällig erwiesen haben. Informationen gehen ver-

loren oder stehen nicht schnell genug zur Verfügung. Wichtige Instrumente wie Analysen des Käuferverhaltens fehlen, weil die Systeme nicht für die erforderlichen Datenvolumina ausgelegt sind – daher auch die Probleme mit den schlecht kalkulierten Warenmengen.

Doch ein Jahr später ist das anders: Um wieder wettbewerbsfähig zu werden, hat der Discounter seine Geschäftsprozesse unternehmensweit modernisiert und vereinheitlicht. Dazu hatte T-Systems die gesamte IT-Landschaft komplett übernommen und restrukturiert. Sämtliche Prozesse sind heute in einer integrierten SAP-Systemlandschaft abgebildet und damit standardisiert. So fielen fast 90 Prozent aller Schnittstellen weg.

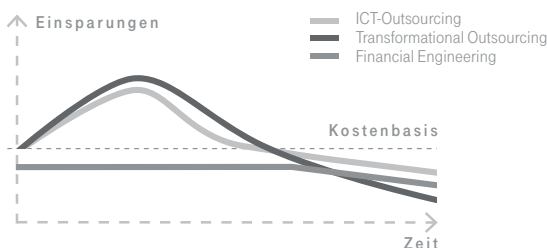
Transformational Outsourcing nennt T-Systems eine solche Modernisierung im Zuge eines Outsourcings. Bei dem Lebensmitteldiscounter hat das weitreichende Folgen: So verringerte sich der Zeitaufwand für die Verarbeitung der täglichen Datenvolumina von elf auf anderthalb Stunden, und die Kosten für die ICT sanken um fast 24 Prozent – zum Beispiel dank geringerer Aufwendungen für Wartung, Pflege und Lizenzen. Da alle Tochterunternehmen und Filialen jetzt über ein einheitliches Warenwirtschaftssystem einkaufen, profitiert der Discounter von satten Rabatten. Außerdem integrierte T-Systems noch weitere wertvolle Bausteine wie Marktforschungsdaten nahtlos in die Absatzplanungsprozesse. Und das Wichtigste: Frau Kullmann kann heute jederzeit Erdbeeren kaufen – egal, ob im Sommer aus deutscher Ernte oder ganzjährig Früchte aus Spanien, Ägypten oder Israel.

In allen Branchen stehen Unternehmen vor ähnlichen Problemen wie der Lebensmitteldiscounter. „Noch heute sind ein großer Teil der Programme und Systeme in Großunternehmen alte Eigenentwicklungen, aus Zeiten, bevor Standardisierung, Virtualisierung und Geschäftsorientierung zum wesentlichen Treiber der Informationsverarbeitung im Unternehmen wurden“, erläutert Outsourcing-Experte und Fachbuchautor Thomas R. Köhler („Die leise Revolution des Outsourcing“, Buchverlag der F.A.Z.). Unternehmenszusammenschlüsse, Teilverkäufe oder Neuakquisitionen taten ihr Übriges, um über Jahrzehnte einen Flickenteppich aus Lösungen und Applikationen entstehen zu lassen. Nicht selten kommen so in Großunternehmen bis zu tausend verschiedene Anwendungen zum Einsatz – „nicht zu reden von den Dutzenden von Dienstleistern und Freelancern, die es braucht, um diesen Dschungel zu pflegen. Viele Unternehmen sind Gefangene dieser gewachsenen Strukturen – Innovation kann so kaum stattfinden“, so Köhler.

Technology Partners International (TPI) – Marktführer bei der Beratung von Unternehmen in allen Sourcing-Fragen, so auch im Rahmen großer Outsourcing-Deals – bestätigt aus eigener Erfahrung, dass viele Unternehmen im Anwendungs- und Infrastrukturbereich noch Legacy-Systeme nutzen – obwohl sie unter enormem Druck stehen, ihre Produktivität zu erhöhen.

Die Unternehmensberatung The Hackett Group sieht in ihrer Effizienzanalyse 2008 darum einen wachsenden Bedarf für simplere IT in Unternehmen. Die Experten gehen davon aus, dass „mit einer IT, die frei von unnötiger Komplexität ist, Kosteneinsparungen von über 30 Prozent innerhalb der IT-Budgets möglich sind“.

Es liegt auf der Hand – wer diesen gordischen Knoten durchtrennt, löst gleich mehrere Probleme auf einen Schlag: Geschäftsprozesse und Qualität sowie Kostenstrukturen verbessern sich. Bleibt noch das Problem der Finanzierung, denn Wartungen, Schulungen, Lizenzen und das Managen von





Schnittstellen einer komplexen ICT frisst häufig genau das Geld auf, das eigentlich in die Modernisierung gesteckt werden müsste – das war auch lange Zeit das Dilemma bei Frau Kullmanns Lebensmitteldiscounter.

Wege aus dem Dilemma

„Genau da setzt das von uns entwickelte Konzept des Transformational Outsourcing an“, sagt Ferri Abolhassan, Mitglied der Geschäftsführung von T-Systems und Leiter Systemintegration. Denn wenn T-Systems die ICT eines Kunden übernimmt, sinken die Kosten für den Betrieb aufgrund von Größenvorteilen und flexiblen Bezugsmodellen wie Dynamic Services. Einen Teil des eingesparten Geldes für den Betrieb steckt der Kunde dann in die Modernisierung und Transformation der IT-Landschaft.

Entscheidend dabei sei, so Abolhassan, dass der Transformations- und der Outsourcing-Part in einer Hand liegen, damit der gesamte Prozess durchgängig begleitet werden könne. „Wir bündeln dazu unsere Kompetenz als einer der führenden Outsourcing-Dienstleister in Europa mit unserem Systemintegrationsgeschäft, durch das wir über tiefes Branchen- und Prozesswissen verfügen.“

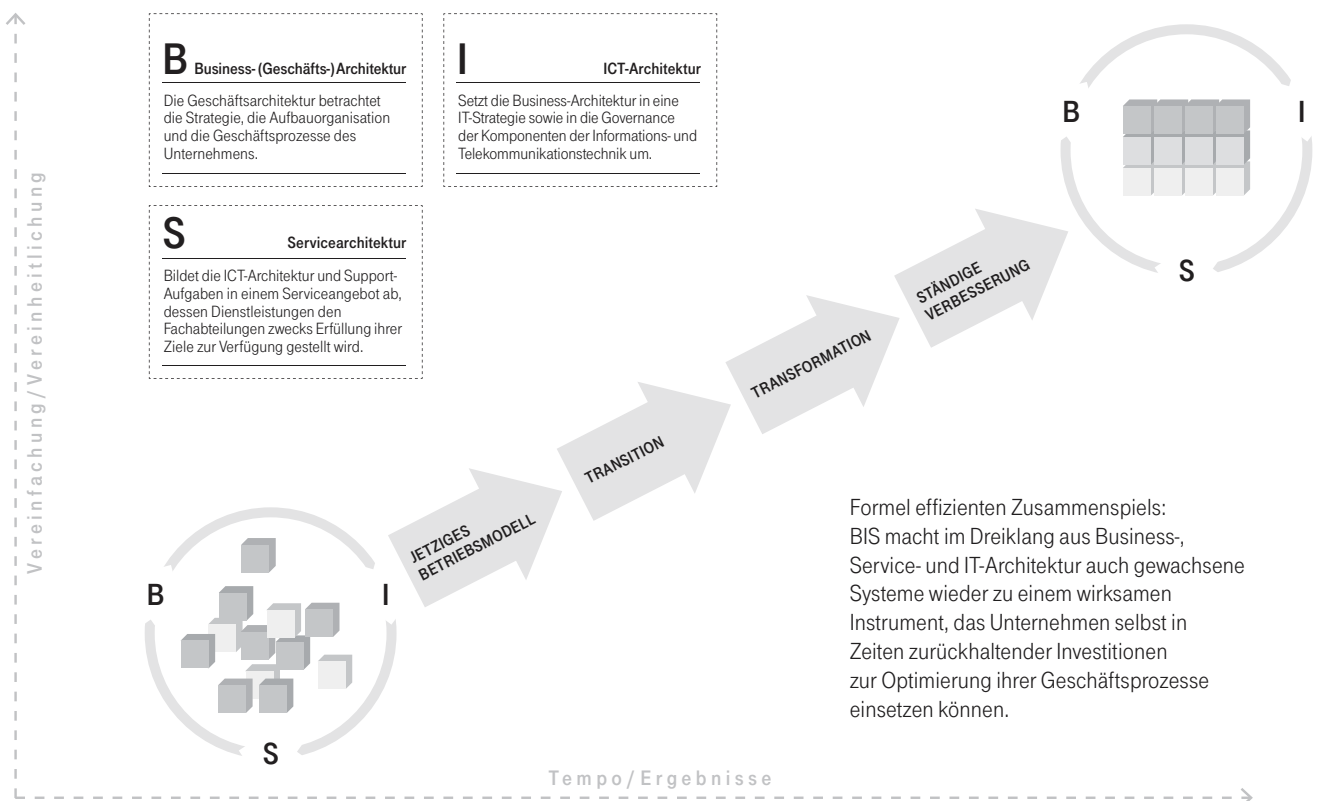
„Viele Unternehmen sind Gefangene ihrer alten, gewachsenen IT-Strukturen.“

Thomas R. Köhler,
Outsourcing-Spezialist



„Mit diesem neuen, integrierten Ansatz unterscheidet sich T-Systems von vielen anderen Angeboten im Markt und versetzt Unternehmen in die Lage, sich auch auf die Megatrends vorzubereiten, die – Stichwort Globalisierung, Ökologie und Mobilität – in Zukunft auf sie zukommen werden. Dabei spielt es keine Rolle, ob es um Warenwirtschaftsketten oder Warenrückverfolgung geht, um die Collaboration mit anderen Unternehmen oder Einzelpersonen, ob darum, externes Know-how einzukaufen oder gleich ein ganzes Unternehmen zu übernehmen – oder auch nur darum, den Anforderungen des Verbrauchers nach immer mehr Individualität gerecht zu werden. Letztendlich entscheidet über Erfolg und Misserfolg – und über das Tempo, mit dem sich das eine wie das andere zu erkennen gibt –

Outsourcing ist nur ein Schritt – erst Transformation hält IT-Landschaften auch in Form





Auf Augenhöhe mit dem Kunden

Dr. Ferri Abolhassan über unternehmerischen Handlungsspielraum, der Kostenreduktion Priorität einräumt, und warum Transformational Outsourcing völlig neue Einsparpotenziale adressiert.



Zur Person

Dr. Ferri Abolhassan übernahm im Herbst vergangenen Jahres die neugeschaffene Position des Leiters Vertrieb Systemintegration bei T-Systems. Zuvor war er bei SAP für das Großkundengeschäft in Europa, dem Nahen Osten und Afrika verantwortlich.

Nach seinem Informatikstudium an der Universität Saarbrücken sammelte der heute 45-Jährige zunächst Management-erfahrung in Marketing, Verkauf, Implementierung und Entwicklung bei Siemens, SAP und der IDS Scheer AG.

Was nutzt Transformational Outsourcing den Kunden?

Lassen Sie mich das mit einem Beispiel erläutern: Nehmen Sie ein Unternehmen, das historisch bedingt mehrere teilweise noch selbst entwickelte Einkaufssysteme hat und nebeneinander nutzt. Auf diese Weise ist das gesamte Procurement gehemmt. Die eine Abteilung weiß nicht, was die andere bestellt, Synergieeffekte oder etwa Rabatte werden nicht ausgeschöpft. Das können Sie sich so vorstellen wie in einem Haus mit der Küche auf zwei Stockwerken: Herd oben, Kühlschrank unten. Wir reißen jetzt Wände ein, verlegen Leitungen und bringen die Küche in einen Raum. Übertragen auf das Beispiel Einkauf heißt das: Wir bauen einen durchgängigen Prozess, etwa auf Basis eines standardisierten SAP-Systems, ohne den Geschäftsablauf zu beeinträchtigen.

Erst mal bedeutet das Modell für Unternehmen aber doch mehr Investitionen. Schrecken Ihre Kunden nicht genau davor derzeit zurück?

Unser Transformational-Outsourcing-Modell hat als innovatives Element die Tatsache, dass wir mit den Einsparungen aus dem eigentlichen Outsourcing die Modernisierung zu einem Gutteil finanzieren können. Wir betreiben die IT für den Kunden durch unsere Skaleneffekte günstiger. Und einen Teil dieser Einsparungen investieren wir dann eben wieder in den Umbau. Und da die neue IT-Landschaft schlanker ist und noch dazu die Geschäftsprozesse strafft, liegen die Gesamtkosten am Ende niedriger als beim klassischen Outsourcing – und das bei mehr Qualität und besseren Abläufen.

Warum ist gerade jetzt der richtige Zeitpunkt für Unternehmen, um auf Transformational Outsourcing zu setzen?

Das ergibt sich aus dem zuvor Gesagten. Gerade in wirtschaftlich schwierigen Zeiten haben Kostensenkungen natürlich Priorität bei Unternehmen. Mit Transformational Outsourcing kommen wir an Potenziale zur Kostensenkung heran, die wir sonst überhaupt nicht adressieren könnten. Hinzu kommt aber: Gerade jetzt nutzen viele Unternehmen auch die Wirtschaftsflaute, um sich

schlank aufzustellen und innovative Ansätze zu starten – damit sie vom kommenden Aufschwung voll profitieren können. Mit Transformational Outsourcing bekommen sie die moderne ICT, die sie dazu brauchen.

Was bedeutet Transformational Outsourcing für die Zusammenarbeit von Kunden und Dienstleistern?

Es geht nicht länger nur um die Frage, was ein Kunde sinnvoll auslagern kann. Wir definieren mit dem Unternehmen oder der Behörde gemeinsam, wie die Geschäftsprozesse oder Verwaltungsabläufe künftig aussehen sollen, damit er zum Beispiel wettbewerbsfähiger wird oder ein neues Geschäftsmodell oder einen neuen Service umsetzen kann. Das bedeutet: Als Dienstleister müssen wir die Branche und das Geschäft des Kunden aus dem Effeff kennen, um ihn auf Augenhöhe beraten zu können. Grundlage für eine solche Zusammenarbeit ist gegenseitiges Vertrauen und Verständnis.

Warum glauben Sie, dass T-Systems der richtige Partner dafür ist?

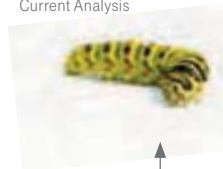
Bei diesem komplexen Prozess ist die Durchgängigkeit entscheidend. Sie brauchen jemanden, der alle Fäden in der Hand hält – gerade auch um die Übergangsphasen während des laufenden Betriebs reibungslos zu managen. Und diese Durchgängigkeit kann kaum jemand sonst bieten. Wir verfügen über Branchen- und Prozess-Know-how und die Expertise bei der ICT-Architektur und sind gleichzeitig einer der größten Outsourcing-Anbieter. Das heißt übrigens nicht, dass wir alles ganz allein machen müssen. Wir arbeiten durchaus mit spezialisierten Partnern wie Softwareanbietern und Beratungshäusern zusammen oder profitieren von unseren etablierten Beziehungen – so können unsere Kunden zum Beispiel die kostengünstigen Leistungen sowohl unserer eigenen Off- und Nearshore-Organisationen als auch unseres Partners Cognizant nutzen. Und es kommt noch etwas hinzu: Als Deutsche Telekom sind wir für unsere Kunden ein solider, im Markt auf Dauer gesetzter Anbieter – gerade in diesen Zeiten ein nicht zu unterschätzender Vorteil.

immer: Wie integriert sind die Systeme? Und da hat bessere Karten, wer seine ausgelagerte IT transformiert. „Aus meiner Sicht ist T-Systems für Transformational Outsourcing gut aufgestellt – sowohl, was das Branchen-Know-how, als auch, was die internationale Reichweite angeht. Außerdem verfügt das Unternehmen mit der Deutschen Telekom als Konzernmutter über die Finanzkraft, die für solche Deals erforderlich ist“, sagt Dustin Kehoe, Principal Analyst bei Current Analysis. Für entscheidend hält er auch die Kompetenz von T-Systems beim Thema Telekommunikation und Netze, die den Anbieter vom Wettbewerb unterscheidet. „IT und Netze müssen bei komplexen Modernisierungsvorhaben zusammenspielen – sonst nutzt die beste IT-Landschaft nichts“, so Kehoe.

In wahren Transformation-Deals könnte das Auslagern der IT oder einzelner Geschäftsprozesse als Teil der Transformation betrachtet werden, betonen die Marktforscher von Gartner in ihrer Studie „Hype Cycle for IT-Outsourcing 2008“ (Juli 2008). Wenn aber Outsourcing als Vehikel für die Transformation positioniert werde, sei die Wahrscheinlichkeit, tatsächlichen Wandel zu erzeugen, gering. Dabei gibt es nicht wenige Anbieter im Markt, die genau so vorgehen. „Das reicht aber nicht aus. Von unserem integrierten Mo-

„IT und Netze müssen zusammenspielen – sonst nutzt die beste IT-Landschaft nichts.“

Dustin Kehoe, Current Analysis



dell profitiert so zum Beispiel bereits ein großer Logistikdienstleister, für den wir die vorhandene ICT-Plattform auf Standardlösungen umgestellt hatten“, erläutert Olaf Heyden, Leiter ICT-Operations bei T-Systems. Die Transitions- und Transformationskosten verrechnete der Logistiker mit den deutlichen Einsparungen im Betrieb auf der neuen Plattform. „Das ermöglichte dem Kunden einen Umstieg ohne große Investitionen oder hohe initiale Projektkosten: Der Return on Investment war schnell erreicht“, so Heyden.

Kunden könnten ihre Kosten per Transformational Outsourcing also gleich mehrfach senken, erläutert Ferri Abolhassan. Zunächst sinken sie aufgrund des günstigeren Betriebs durch T-Systems. „Ist der Umbau einmal vollzogen, reduzieren sich die ICT-Kosten dann aber noch einmal, da die neue, schlanke und standardisierte IT-Landschaft kostengünstiger zu betreiben ist als die alte.“ Doch das ist noch immer nicht alles: Standardisierte, vereinfachte Systeme führen zu schlanken Geschäftsprozessen, das wiederum senkt letztlich die Prozesskosten – und genau hier liege erst der Löwenanteil der Einsparungen, so Ferri Abolhassan. Die Expertengruppe geht in ihrer Analyse „Transformational Outsourcing – Zukunftskonzept in Zeiten der Krise“ vom Mai 2009 davon aus, dass die Kostensenkungspotenziale bezogen auf das ICT-Budget bei einem optimalen Verlauf des Transformational Outsourcing daher „um mindestens

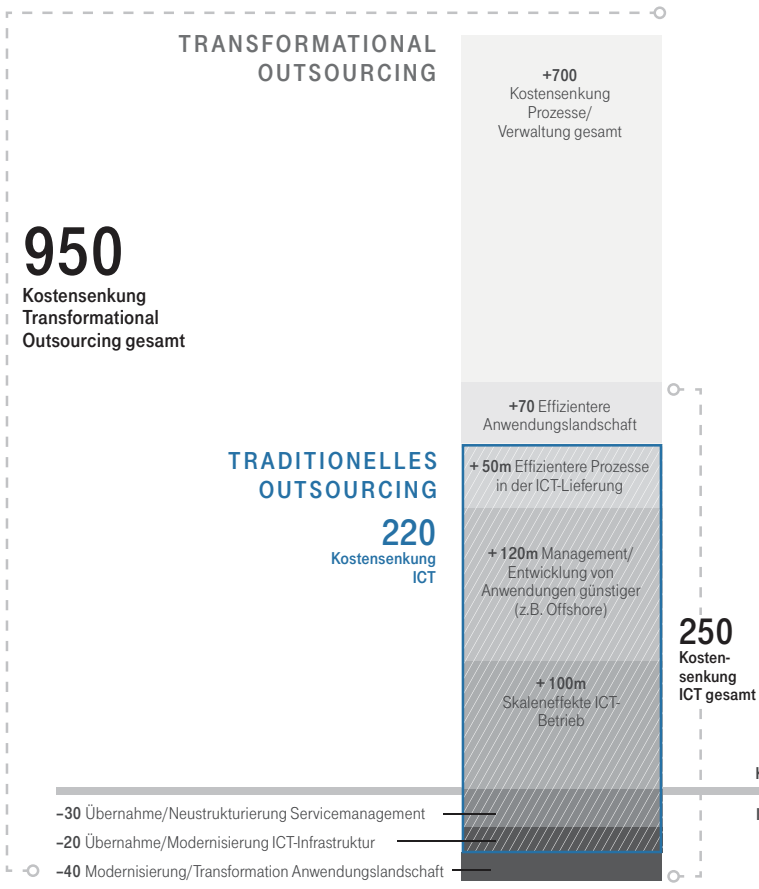


Foto: Corbis (1), Getty Images (1), PR (1), iStockfoto (4)

Angaben in Millionen Euro. Verlauf der Kostenstrukturen in einem Transformational-Outsourcing-Deal mit einer Laufzeit von sieben Jahren. Kostensenkungen und Investitionen beziehen sich auf Gesamtkosten für ICT in den sieben Jahren von einer Milliarde Euro und Gesamtkosten für Prozesse und Verwaltung von sieben Milliarden Euro.

20 Prozent höher sind als bei einem klassischen Outsourcing“, so Andreas Zilch, Vorstand der Experton Group AG und verantwortlich für den Bereich Vendor Advisory. Zusätzlich werden aber auch Potenziale in den Prozess- und allgemeinen Kosten adressiert. Die können in absoluten Beträgen gegenüber den ICT-Einsparungen noch wesentlich höher ausfallen.

Radikale Vereinfachung

Möglich wird dies, da T-Systems unter Transformational Outsourcing einen ganzheitlichen, strategischen Ansatz versteht, der drei Ebenen umfasst: die Geschäftsprozesse, die ICT-Architektur und die ICT-Services. „Unser Ziel auf allen drei Ebenen ist eine radikale Vereinfachung der Komplexität sowie die nahtlose Integration der ICT-Lieferkette für den Kunden. Hier liegt der Kern der Modernisierung“, erläutert Stephan de Haas, Experte für das Thema im Bereich Systemintegration von T-Systems. Am Anfang eines Projekts stehe immer die Beratung des Kunden im Hinblick auf seine Geschäftsprozesse. Dabei geht es zum einen um die Frage, welche Querschnittsaufgaben – etwa Einkauf, Lagerhaltung, Verkauf oder Service – standardisiert werden können. Zum anderen müssen strategische Fragen beachtet werden: Will ein Handelsunternehmen etwa die Rückverfolgung der Waren mittels Funkchip einführen? Braucht ein Autozulieferer eine zusätzliche Vernetzung mit der Entwicklungsabteilung des Herstellers? Immer geht es dabei um mehr Qualität und neue Chancen für den Kunden. Verzahnt der Dienstleister beispielsweise die verschiedenen Kommunikationskanäle einer Bank über eine einheitliche Benutzungsoberfläche miteinander, kann jeder Mitarbeiter auf aktuelle Geschäftsvorfälle und die Kundenhistorie nahtlos zugreifen. Mitarbeiter beraten ihre Kunden am Telefon oder übers Internet dann genauso kompetent und einheitlich wie in der Filiale – und die Bank verbessert ihre Qualität und erhöht den Umsatz.

Nach der Übernahme der IT-Landschaft im Rahmen des Outsourcings kann auf der zweiten Ebene die Transformation der ICT-Architektur (Infrastruktur, Netze und Anwendungen) folgen – etwa indem ein ganzes Knäuel von alten Legacy-Anwendungen durch ein einheitliches Backbone wie SAP, Oracle oder andere ersetzt wird. So kann beispielsweise eine durchgängige SAP-Lösung zu einem schlanken, integrierten, einheitlichen Einkaufsprozess führen, der anstelle parallel nebeneinander herlaufender Prozesse tritt. „Stellen Sie sich vor, die Mitarbeiter eines Automobilzulieferers bestellen ihre Schrauben und andere Güter an verschiedenen Standorten völlig unabhängig voneinander und verpassen die Chance auf dicke Rabatte“, so Stephan de Haas. Eine SAP-Standardlösung für den Einkauf kann das verhindern und die gesamte Beschaffung aller Materialien und Dienstleistungen abbilden, sodass der Einkauf effizienter wird und sich das Beschaffungsvolumen insgesamt reduziert. Und nicht nur das: Es entfallen auch die Druck- und Versandkosten, da der gesamte Einkaufsvorgang vom Anlegen der Bestellung bis zur Rechnungsprüfung und Freigabe automatisiert und ohne Medienbrüche läuft.



Konsolidierung:
Bestehendes zu sichern, ist ein gesunder Unternehmensprozess, um danach neue Kräfte freizusetzen – so, wie es die Natur vormacht.



Ziel der Transformation auf der dritten Ebene ist es, eine ITIL-Servicearchitektur zu schaffen, die es den Kunden ermöglicht, mehrere ICT-Dienstleister mit globalen Liefermodellen (On-, Near-, Offshore) effektiv und effizient zu steuern. Hier geht es aber auch darum, die unübersichtliche Vielfalt an Zulieferern und Freelancern auf eine kleine, strategisch notwendige Anzahl zu reduzieren. „Gefragt ist der richtige Mix“, rät Stephan de Haas. Ließen sich zu viele Zulieferer kaum noch managen und überblicken, so wollten Unternehmen auf der anderen Seite nicht alles von einem Zulieferer nehmen, sondern Spezialisten für bestimmte Aufgaben einsetzen. „Darum bieten wir unseren Kunden an, als Integrator zu wirken, der dann Softwarehersteller wie SAP oder Oracle, aber auch Offshore-Anbieter oder Berater koordiniert.“

IRIS HEILMANN

Kontakt: stephan.de-haas@t-systems.com
Links: www.t-systems.de/transformational-outsourcing
www.t-systems.de/interview/current-analysis
www.t-systems.de/dynamic-services
www.t-systems.de/dynamicservices
www.t-systems.de/white-papers
Video: www.t-systems.de/video/dynamic-services
Podcast: www.t-systems.de/podcast/real-ict

Business Innovation/ Transformation Partner

Die Lünendonk GmbH analysiert seit mehr als 25 Jahren die Märkte für Standardsoftware, IT-Beratung und Systemintegration sowie IT-Services. Seit einigen Jahren treten am Markt Unternehmen auf, die sich als Business Innovation/Transformation Partner (BITP) verstehen: Sie bieten Management- und IT-Beratung, Realisierung, Outsourcing und Business Process Management aus einer Hand. T-Systems ist auf diesem Gebiet führend. Aktuell ist die BITP-Rangliste von Lünendonk erschienen, eine Anwenderbefragung zum Thema BITP wird im Herbst vorgestellt. Wir werden in einer der nächsten Ausgaben darüber berichten. www.bitp.de

EINE FRAGE DES DIENSTLEISTERS

Über die klassische Auslagerung des eigenen IT-Betriebs hinaus ist Transformational Outsourcing für den IDC-Analysten **Matthias Kraus** der Schlüssel zur Optimierung von Geschäftsprozessen.



Unternehmen stehen heute stark unter Druck. Bietet sich Outsourcing da als Königsweg an?

Jedes Unternehmen muss für sich selbst entscheiden, ob das Auslagern von Tätigkeiten, die nicht zum Kerngeschäft gehören, der richtige Weg sein kann, um Kosten zu reduzieren, die Qualität zu erhöhen und Innovationen voranzutreiben. Fakt ist: Outsourcing hat sich in den letzten Jahren in Deutschland etabliert. Vor dem Hintergrund der wirtschaftlich angespannten Situation beobachtet IDC bei den Unternehmen jetzt ein verstärktes Interesse an Outsourcing.

T-Systems hat jetzt das klassische Outsourcing zum Transformational Outsourcing weiterentwickelt. Das Modell soll zwei Fliegen mit einer Klappe schlagen: Kosten senken und Prozesse verbessern. Geht diese Rechnung aus Ihrer Sicht auf?

Outsourcing unterstützt Unternehmen dabei, die Infrastruktur kostengünstiger und flexibler zu betreiben. Ein noch höheres Potenzial versteckt sich häufig hinter der Optimierung von Geschäftsprozessen. Und dieses Potenzial rückt Transformational Outsourcing in den Blick. Auch hier sind die Schlagwörter Standardisierung, Automatisierung und die Nutzung von Skaleneffekten. Prozesse werden effektiver, zuverlässiger und günstiger gestaltet.

Für wen ist das Konzept besonders interessant?

In fast allen großen Unternehmen und Verwaltungen sind in den vergangenen Jahrzehnten komplexe IT-Landschaften entstan-

den, die modernisiert werden müssten. Die Verbesserung der Geschäftsprozesse ist ganz besonders für solche Unternehmen von Interesse, die dezentral und international organisiert sind oder starken strukturellen Veränderungen unterliegen, beispielsweise nach einem Zusammenschluss oder einer Übernahme. Für solche Projekte ist ein Dienstleister gefragt, der sowohl über Branchenwissen als auch Beratungs- und Prozesskompetenz verfügt.

Ein weiterer wichtiger Trend im Outsourcing-Markt ist Cloud Computing. Wie reif sind Ihrer Meinung nach die derzeitigen Angebote?

Das Thema Cloud Computing gewann erst im Laufe des vergangenen Jahres richtig an Aufmerksamkeit. Fast wöchentlich werden neue Angebote angekündigt, obwohl der Begriff selbst häufig noch nicht klar umrissen ist. Dementsprechend unübersichtlich präsentiert sich der Markt. Im Kern geht es bei Cloud Computing um den einfachen und flexiblen Bezug von IT-Produkten und -Leistungen – Server- und Speicherkapazität, Storage oder Anwendungssoftware – über das Internet. T-Systems hat sich in diesem Umfeld schon früh mit dem Konzept Dynamic Services im Markt positioniert. Damit können Unternehmen bedarfsgerecht und kurzfristig auf veränderte Geschäftsanforderungen reagieren und gleichzeitig ihre Betriebskosten reduzieren. Der Hebel zu diesen Leistungen sind wiederum standardisierte und automatisierte ICT-Leistungen und -Services, etwa auf Basis von SAP.

Matthias Kraus ist Research Analyst bei der IDC Central Europe GmbH.

Reduktion auf das Wesentliche



Im Internet lauern jede Menge Gefahren.
Dies weiß inzwischen fast jedes Kind.
Wie steht es aber in puncto Sicherheit mit Handy & Co.?

Sie gehörten früher zur Standardausstattung jeder Aktentasche. Ihre Besitzer hüteten Filofax oder Time/system wie Geldbörse und Autoschlüssel. Verschwanden die praktischen Zeitplaner, war Panik angesagt. Schließlich bedeutete dies den Verlust von persönlichen Daten, wichtigen Adressen und wertvollen Informationen. Im schlimmsten Fall waren die Papierassistenten dankbare Beute von Wettbewerbern.

In Zeiten von Smartphone, Handy oder Personal Digital Assistant (PDA) gehen deren Besitzer dagegen seltsam sorglos mit ihren mobilen Helfern um. In Österreich beispielsweise landeten im vergangenen Jahr mehr als 20 000 Handys in den Händen von Dieben. In Großbritannien verschwinden 855 000 Mobilfunkgeräte in Toiletten, und Taxifahrer finden auf den Rücksitzen jährlich 315 000 Handys ihrer Kunden. Ein hohes Risiko, insbesondere für die Wirtschaft, tragen Smartphone-Besitzer doch eine Menge Wissen samt Bürokommunikation mit sich herum. Termine, Kundenkontakte, E-Mails oder Verträge: bedenkenlos sind Handys & Co. mit allem gefüllt, was bei deren Verlust nur schwer zu ersetzen ist.

Dazu kommen Risiken durch die Vielfalt von Funktionen und Zusatzprogrammen der mobilen Geräte. Selbst die meisten Handy- und Smartphone-Hersteller räumen daher ein, dass sie ihren eigenen Produkten in Sachen Sicherheit nicht vollständig trauen – ein Befund des „Mobile Security Report 2009“, für den das Marktforschungsunternehmen Informa Telecoms & Media internationale Anbieter von Mobilfunkgeräten befragt hat. Der Studie zufolge stellen unter anderem WLAN- und Bluetooth-Schnittstellen ein mögliches Sicherheitsrisiko dar. Als theoretische Gefahrenquellen sind auch E-Mails, VoIP oder Text Messaging nicht ausgeschlossen.

Empfohlen für Geheimsachen

„Umso mehr verwundert es, mit welcher Selbstverständlichkeit Smartphones auch für geschäftskritischste Entscheidungen genutzt werden. Dabei stellen nicht geschützte Geräte im geschäftlichen Umfeld ein echtes Unternehmensrisiko dar“, warnt Stephan Maihoff, der mit einem ausgesuchten Expertenteam von T-Systems, der IT-Sicherheitsfirma Certgate und dem VPN-Hersteller NCP auf Basis von HTC-Hardware mit Windows Mobile von Microsoft einen hochsicheren PDA mit der Lösung SiMKo 2 – „Sicherheit mobile Kommunikation“ – entwickelt hat. Das sichere SiMKo-Smartphone hat die „spezifische Einsatzempfehlung für den Geheimhaltungsgrad VS-NfD“, ist also geeignet für Verschlusssachen nur für den Dienstgebrauch.

Und über diese Einsatzempfehlung entscheidet in Deutschland das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI).

Um das BSI zu überzeugen, haben die Sicherheitsexperten ein marktübliches Smartphone mit dem Betriebssystem Windows Mobile 6.1 analysiert und die Schlupflöcher Schritt für Schritt eliminiert. „Wir haben Sicherheit nicht einfach draufgepackt, sondern in das System integriert“, sagt Maihoff. Am Ende ist ein Stück Software samt hochsicherer Kryptocard von Certgate und digitaler Identität entstanden, das sicherheitsüberprüfte Personen nun im Bündel in der geschützten Umgebung eines Sicherheitszentrums in einem hochsicheren Raum auf die Geräte spielen.

Kein Spielzeug für Handyaner

„Wir sind an die Grenzen des technisch Machbaren gegangen“, sagt Maihoff. Das Geheimnis dieses Hochsicherheits-Smartphones liege in der Konzentration auf das Wesentliche. In der Praxis heißt das: Der Nutzer steuert nur sein persönliches Informationsmanagement (PIM) mobil – also E-Mail, Kontakte, Kalender. Und er geht dabei sicher über einen Tunnel sowie die Infrastruktur des Unternehmens ins Web. Dass auf Multimedia-Funktionen wie Kamera oder Audioplayer verzichtet wird und Schnittstellen wie Bluetooth, GPS oder WLAN deaktiviert sind, macht das Smartphone für technikverliebte Handybesitzer eher unspektakulär, für Unternehmen und Behörden hingegen hochinteressant.

Von der Stange wird dieser PDA nicht zu bekommen sein. Denn erstens beschränkt sich SiMKo derzeit auf ein Modell von HTC. Zweitens muss T-Systems jedes einzelne Gerät entsprechend präparieren, und drittens braucht es die direkte und sichere Verbindung über einen Tunnel (VPN = Virtual Private Network) mit einem hochsicheren Rechenzentrum des Unternehmens oder eines Dienstleisters wie T-Systems.

Natürlich lässt sich mit dem Smartphone auch telefonieren. Allerdings muss der Nutzer genau darauf achten, dass er vorher die richtige PIN eingibt. „Dreimal falsche Codeeingabe, dann geht nichts mehr, und die Kryptocard macht dicht“, sagt Maihoff. Damit ist das Smartphone bei Verlust für andere User unbrauchbar, alle Daten sind nicht lesbar verschlüsselt. Helfen können dann nur noch neue Software, neue PIN und neue digitale Identität.

ROGER HOMRICH

Kontakt: stephan.maihoff@t-systems.com

Link: www.t-systems.de/mobile-kommunikation

Um SiMKo sicherer zu machen, sind Funktionen wie Kamera, WLAN-Zugang oder Bluetooth deaktiviert.

Der Zugriff auf Unternehmensanwendungen sowie Versand und Empfang von E-Mails erfolgen über einen Tunnel (VPN).

Software, Betriebssystem und alle Daten sind hochverschlüsselt und daher von Fremden nicht lesbar.



Das Smartphone baut immer eine direkte Verbindung zu einem Unternehmensnetz und den Anwendungen in einem sicheren Rechenzentrum auf.

Nutzer des Smartphones erhalten zunächst in einem Trustcenter eine digitale Identität. Das entsprechende Zertifikat ist auf der Kryptocard gespeichert.

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) hat die Entwicklung von SiMKo begleitet und empfiehlt die Lösung für den Einsatz in der Geheimhaltungsstufe VS-NfD.