



**PFALZKOM**  
Pfalzwerke Gruppe

STUDIE

# ***IT-STRATEGIE IM DIGITALEN WANDEL 2021***

AKTUELLE TRENDS UND HERAUSFORDERUNGEN

**Wissenschaftlicher Partner:**

Prof. Dr.-Ing. Stefan Waitzinger,  
Digital Business Innovation

# MANAGEMENT SUMMARY

Bereits seit Jahren fluten immer neue IT-Trends, Technologien, gesetzliche Anforderungen und digitale Businesskonzepte sowohl den Dienstleistungssektor, das produzierende Gewerbe als auch alle anderen Branchen wie Healthcare, Finance oder die Öffentliche Verwaltung. Die Notwendigkeit sich der zahlreichen Themen anzunehmen ist unausweichlich. Schon lange gehören zukunftsfähige IT-Strukturen und digitale Datenströme zu den wettbewerbsrelevanten Kriterien und leisten einen wesentlichen Beitrag zur Wertschöpfung. Die Herausforderungen, denen IT-Spezialisten und Fachabteilungen gegenüberstehen, nehmen dabei in gleichem Maße zu wie die Komplexität und Themenvielfalt.

Die wesentlichen Herausforderungen im Rahmen der digitalen Transformation werden laut der vorliegenden Studie auf Basis von qualitativen Experten-Interviews besonders in der Digitalen Transformation (83%), der „Cloudifizierung“ zur Flexibilisierung der Infrastruktur (97%) und der Optimierung von Geschäftsprozessen zur Effizienzsteigerung (83%) gesehen. Die Ausrichtung der IT-Funktionen in den befragten Organisationen hängt dabei im Wesentlichen von zwei Faktoren ab: dem Selbstverständnis des eigenen Bereichs bezüglich der Wertschöpfungstiefe und der personellen Kapazität für die eigenständige Erbringung von Leistungen im Vergleich zur Auslagerung an professionelle Service-Partner.



„Wir danken allen Teilnehmern der Marktstudie für die Bereitschaft und Offenheit Ihre Fachexpertise und Praxis-Erfahrung aktiv mit uns zu teilen“

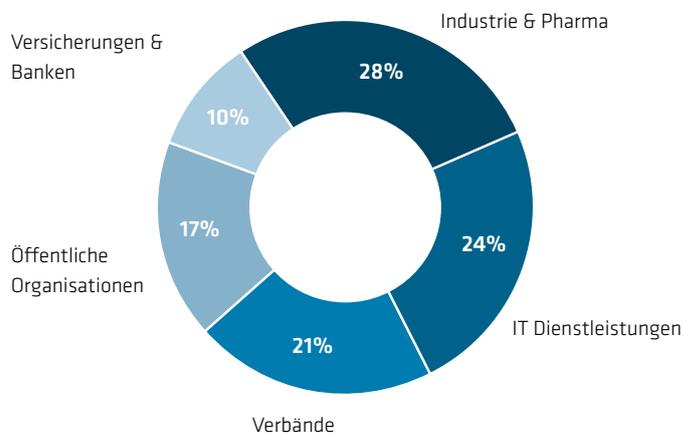
Der steigenden Komplexität auf der einen Seite und dem wachsenden Fachkräftemangel auf der anderen begegnen Entscheider zunehmend mit engen Kooperationen zu Service-Providern und spezialisierten IT-Eco-Systemen. Das Vorgehen zur Festlegung von Dienstleistungspartnern wird aus einer Mischung aus formalem Anforderungsmanagement und persönlicher Komponente beschrieben. Der Faktor Mensch ist laut Befragten essentiell in der Partnerauswahl. Darüber hinaus werden vor allem die Vertrauenswürdigkeit, Informations-

## Methodik

- > 29 Expertengespräche, je ca. 30min
- > Teilnehmer: IST-Kunden, potentielle Kunden und Marktbegleiter mit fachspezifischem Wissen
- > Entwicklung von Hypothesen, Erarbeitung des Gesprächsleitfadens, anonymisierte Auswertung
- > Deduktive Kategorisierung, Fall- und Gruppenvergleich, Kodierung und Interpretation
- > Erhebungszeitraum: 02.2021-03.2021

sicherheit und Datenschutz sowie die wirtschaftliche Stabilität des Partners als wesentliche Hygienefaktoren gesehen.

In der vorliegenden Marktstudie werden die Ergebnisse von 29 Experten-Interviews überwiegend aus der Metropolregion Rhein-Neckar zugrunde gelegt. Die Befragten setzten sich aus Bestandskunden, potentiellen Interessenten sowie Verbandsvertretern und Marktbegleitern mit fachspezifischen Wissen in ähnlichem Umfang zusammen. Die Unternehmen gehören zu den Branchen Industrie & Pharma, IT-Dienstleister, Verbände, Öffentliche Organisationen und Versicherungen und Banken. Die Konzeption, Umsetzung und Auswertung der Studie erfolgte nach streng wissenschaftlichen Kriterien durch Prof. Dr.-Ing. Stefan Waitzinger, Digital Business Innovation, im Auftrag der PFALZKOM GmbH.



Branchen der befragten Unternehmen

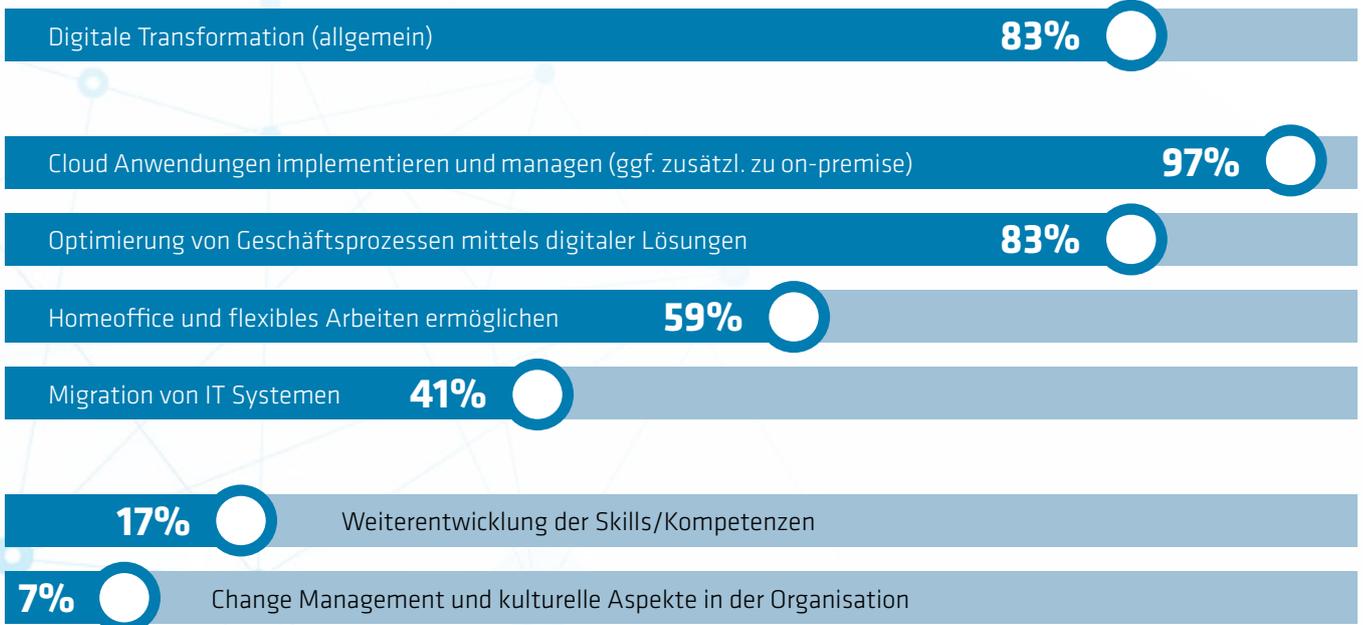
# HERAUSFORDERUNGEN DER IT

Die strategische Ausrichtung wird maßgeblich von Management-Priorisierung, Personalressourcen und verfügbaren Budgets geprägt. Die Frage nach den Top 3 Themen in der mittelfristigen Betrachtung (1-3 Jahre) gibt Aufschluss über die Experten-Sicht zu aktuellen IT-Trendthemen unter anderem in Bezug auf Edge versus Cloud, Datensouveränität oder den

Faktor Mensch im Kontext zukunftssicherer IT-Strukturen. Als wesentliche Herausforderungen im Rahmen der digitalen Transformation wird von den Gesprächspartnern besonders die Flexibilisierung der Infrastruktur und die Optimierung von Geschäftsprozessen zur Effizienzsteigerung gesehen.

TECHNISCHE FAKTOREN

WEICHE FAKTOREN



Grundsätzlich sind sich die Befragten einig, dass hybride Szenarien die Infrastruktur in Zukunft dominieren werden. Dabei erscheint Edge-Computing direkt am Standort für produzierende Unternehmen nur relevant und sinnvoll, wenn echte Mehrwerte der Datennutzung tatsächlich realisiert werden können. Dies könnte bei Echtzeitanwendungen im Kontext von Industry 4.0 beziehungsweise in der Lernenden Fabrik der Fall sein. „Lokale Edge Clouds“ in regionalen Rechenzentren werden zudem eine Stärkung der Edge-Prädestination für den Standort Deutschland bedeuten.

Die Datensicherheit wird dabei als absolute Voraussetzung und durchweg als wichtig empfunden – wenngleich sie teils als „ungeliebtes Thema“ wahrgenommen wird. Gerade für mittelständige Unternehmen zeigt die Studie eine starke Verknüpfung von Datensicherheit und Regionalität. Insgesamt proklamieren die Befragten die Notwendigkeit von nationalen Alternativen zu außereuropäischen Hyperscalern – zumal EU-Hyperscaler aktuell nicht verfügbar seien.

Da sich aufgrund der zunehmenden Komplexität und der vermehrten Notwendigkeit, spezialisierte Dienstleister hinzuzunehmen, die IT immer mehr zur Managementfunktion wandelt, werden künftig vor allem Kompetenzen im Projektmanagement eine zentrale Rolle spielen. Heute, so ein Teil der Befragten, fehlen Fachkräfte und Skills für ein effektives IT-Management. Die Rekrutierung geeigneter Fachleute wird durchweg als schwierig wahrgenommen. Umso relevanter erscheint vor allem für den Mittelstand die Nutzung von Expertenwissen und externen Partnern.



„Digitale Lösungen bauen Prozess-Brücken“

„Herausforderung eher Kultur als Technik“

„Was wirklich zählt ist die Optimierung von Prozessen hinsichtlich Kosten und Qualität“



## WERTSCHÖPFUNG IN DER IT

Die eigene Wertschöpfungstiefe der IT variiert in Unternehmen sehr stark. Sie hängt bei den in der Studie befragten Organisationen im Wesentlichen von zwei Faktoren ab: dem Selbstverständnis innerhalb des eigenen Verantwortungsbereichs und der personellen Kapazität für die eigenständige Erbringung von Leistungen. Die Frage, welche Services und Kernprozesse inhouse und welche extern in Zusammenarbeit mit Dienstleistern bereits heute und in 3 Jahren erbracht werden, bringt sehr heterogene Sichtweisen zu Tage.

Während strategische und konzeptionelle Themen oft eher intern gehalten werden, wird der klassische Betrieb von Infrastruktur und Standardanwendungen perspektivisch immer stärker bei externen Partner verortet. Die Steuerung der Dienstleister wird damit immer deutlicher zur zentralen Aufgabe. Allerdings spielen für verschiedene Branchen, beispielsweise Finance, regulatorische Anforderungen eine ausschlaggebende Rolle bei der Entscheidung pro oder contra Outsourcing.

### Eher INTERN gesehen

- > Konzeption von Infrastruktur und Betriebsmodellen
- > spezifische Anwendungsentwicklung und Betreuung derselben

### Eher EXTERN gesehen

- > klassischer IT Betrieb: Standardanwendungen betreuen und Support leisten
- > Projektleitungsaufgaben häufiger nach extern vergeben



„Aus Gründen der Flexibilität bin ich ein Freund davon das Rechenzentrum am eigenen Standort zu betreiben“

„Unser Fokus liegt auf Lösungsdesign und -architektur, die Umsetzung kann jemand anders machen“

# AUSWAHL EXTERNER PARTNER

Entscheiden sich Unternehmen, Dienstleistungen wie beispielsweise das Serverhousing, Managed Services oder die Betreuung von Standardanwendungen an externe Partner zu vergeben, stellt sich die Frage nach den relevanten Kriterien zur Auswahl. Das Vorgehen zur Festlegung von Dienstleistungspartnern wird dabei aus einer Mischung aus formalem Anforderungsmanagement und persönlicher Komponente beschrieben; der Faktor „Mensch“ in der eigentlichen Entscheidung ist, laut den befragten Experten, dabei dominierend. Darüber hinaus werden vor allem die Vertrauenswürdigkeit, Informationssicherheit und Datenschutz sowie die wirtschaftliche Stabilität des Partners als wesentliche Hygienefaktoren gesehen.

Neben einem fachlichen Anforderungskatalog, der als Basis fungiert, sind die Wahrnehmung des Partners am Markt und persönliche Aspekte in der Geschäftsanbahnung wichtig. Im Gegensatz zu Großunternehmen, bei denen meist ein eher strukturierter Prozess mit nur bedingtem Einfluss durch persönliche Präferenzen die Partner-Auswahl leitet, ist vor allem für mittelständische Unternehmen die persönliche Kontaktebene und eventuelle Erfahrungswerte unmittelbar relevant. In beiden Fällen sind interdisziplinäre Teams an der Entscheidung beteiligt, wobei die Fachabteilung die entscheidende Instanz für die finale Auswahl oder ein Veto ist.



*„Wir gehen eher zu kleineren Partnern um dort die Großen zu sein“*

*„Es gibt zwar einen Prozess, es wird jedoch meistens am Ende nach persönlichen Präferenzen entschieden“*

## Kriterien nach Relevanz

- **Vertrauenswürdigkeit**
- **Informationssicherheit und Datenschutz**
- **Wirtschaftliche Stabilität des Partners**
- **Persönliche Komponente in der Interaktion**
- **Nachhaltigkeit (ökologisch)**
- **Standard-Lösungen vs. individuelle Maßanfertigung**
- **Angebot von Mehrwertservices (bspw. MS Azure / AWS)**
- **Kosten im Vergleich zum Wettbewerb**
- **Regionalität**
- **Breites Leistungsangebot vs. Spezialisierung**
- **Marktplatz-Funktionen / Vermittler-Rolle auch zu Drittanbietern von Dienstleistungen**

## ASPEKTE DER ZUSAMMENARBEIT

Betrachtet man bestehende Partnerschaften zwischen Auftraggebern und Dienstleistern in den Bereichen IT-Infrastruktur & -Services, so fällt auf, dass es verschiedene Wahrnehmungsebenen gibt, die den Erfolg der Zusammenarbeit maßgeblich beeinflussen. Neben gewissen Grundvoraussetzung wie dem technischen Know-How, Beratungskompetenz und Zuverlässigkeit sind laut den befragten IT-Experten vor allem die Kommunikation und der Faktor Kultur die Garanten für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung.

Schnelle Reaktionszeiten, proaktive und offene Kommunikation sowie feste, persönliche Ansprechpartner werden als großer Pluspunkt gesehen – sowohl im regulären Tagesgeschäft als auch bei Service-kritischen Ausnahmefällen. Gerade für mittelständische Unternehmen kann die aktive, konzeptionelle Weiterentwicklung der IT durch einen Partner, der stark in Gesamtprojekten für den Kunden denkt und handelt, eine große Unterstützung sein.

- > Technisches Know-How und Beratungskompetenz als Grundvoraussetzung
- > Kommunikation wird als Schlüssel zum Erfolg gesehen: schnell, offen, proaktiv, lösungsorientiert, inhaltlich fundiert
- > Kontext der relevanten Geschäftsprozesse verstehen und berücksichtigen
- > Faktor Kultur: Unternehmen und Dienstleister müssen auf Augenhöhe „matchen“



*„Uns ist Gewicht im Sinne von Priorität beim Partner wichtig“*

*„Der Partner muss schlagkräftig und schnell sein – oder zumindest so wahrgenommen werden“*



## „ONE STOP SHOP“ ALS PARTNER-ANSATZ

Bei den zahlreichen Herausforderungen zu IT- und TK-Infrastruktur Services, hybriden Cloud-Szenarien, Verbindung von OT und IT, Industry 4.0 und IIoT, Netzwerktechnologien und Anwendungssupport drängt sich die Frage auf: Könnte das Konzept eines „One Stop Shops“, bei dem durch Kooperation eines Dienstleisters mit Sub-Partnern ein breiteres Leistungsportfolio angeboten werden kann, eine tragfähige und sinnvolle Unterstützung für Unternehmen darstellen?

Bei den durchgeführten Experten-Interviews gibt es hierzu keine einheitliche Sicht der Dinge. Im Gegenteil: das Thema „One Stop Shop“ polarisiert. Sofern es überhaupt als denkbarer Partner-Ansatz wahrgenommen wird stellt absolute Transparenz und „Accountability“ zwischen allen Partnern den wesentlichen Erfolgsfaktor dar.

Befürworter des Konzepts schätzen das Generalunternehmertum und erhoffen sich deutlich weniger Aufwand und Komplexität und dadurch Entlastung im Tagesgeschäft. Kritische Stimmen der Befragten bewerten genau das als problematisch: Sie sehen eher die Gefahr von ungeklärten

Verantwortlichkeiten im Servicefall und Einbußen bei der Geschwindigkeit. Die Haltung gegenüber dem Konzept wird dabei sowohl vom jeweiligen IT-Bereich im Unternehmen und dessen Kapazitäten und Selbstverständnis geprägt und zudem stark von subjektiven Erfahrungen beeinflusst.

### Wichtige Kriterien für die erfolgreiche Umsetzung einer „One Stop Shop“ Strategie:

- > Transparenz schaffen, Kontakt zu allen Partnern herstellen aber operativ One-Face-to-the-Customer leben
- > Vertrauen als zentraler Aspekt: der Generalunternehmer muss Vertrauen bei den Kunden in Fähigkeit und Qualität des Netzwerkmanagements vom Start weg glaubwürdig vermitteln
- > Professionelle Koordination und stabile Beziehungen zwischen Partnern muss gegeben sein
- > Kommunikation innerhalb des „One Stop Shops“ ist essentiell wichtig



*„...ist USP der Hyperscaler...“*

*„Super, da Fachbereich und Einkauf weniger Koordinationsaufwand haben“*

*„Am Ende ist keiner Verantwortlich und niemand kümmert sich um eine Lösung“*



Weitere Informationen erhalten Sie unter:

[www.pfalzkom.de](http://www.pfalzkom.de)



ISO/IEC 27001:2013



Hochverfügbares Rechenzentrum  
Stufe 3 tekPlus erweitert



Gemeinsam engagiert in der



**PFALZKOM GmbH**

Koschatplatz 1 | 67061 Ludwigshafen | Telefon: +49 621 585 3300 | E-Mail: [info@pfalzkom.de](mailto:info@pfalzkom.de) | [www.pfalzkom.de](http://www.pfalzkom.de)