

Internetprovider im Zshg. mit KMU

Swisscom will mit dem kompletten PC-Arbeitsplatz in den KMU-Markt

Der Outsourcing-Markt boomt trotz einer ersten Abflachung der Wachstumskurve. Swisscom will sich nun ein Stück des Kuchens erobern. *Christian Walter*

Seit knapp einer Woche offeriert Swisscom seinen Kunden unter dem Namen «One Workplace» ein Paket aus Hardware, Software und Support. Im Kern des Angebots liegt die Absicht, dem Kunden, gerade im Support, einen einzigen Ansprechpartner für alles anzubieten. Swisscom startet damit seinen zweiten Versuch, mit einem standardisierten Arbeitsplatz in den Outsourcing-Markt einzusteigen. Bereits vor zwei Jahren gab es in Zusammenarbeit mit Hewlett Packard ein Projekt unter dem Namen «Electronic Workplace», das in diese Richtung zielte. Man wollte damals eine kostengünstige Lösung rund um den elektronischen Arbeitsplatz auf einer standardisierten IT-Umgebung anbieten. Das Projekt wurde jedoch schnell wieder eingestellt.

Zweiter Versuch

Mit One Workplace versucht man nun einen erneuten Vorstoss. Gemäss einer Studie des Schaffhauser Marktforschers MSM Research werden Schweizer Unternehmen in diesem Jahr 2,75 Milliarden Franken für ICT-Outsourcing ausgeben. Obwohl sich das Wachstum in diesem Sektor in den nächsten Jahren verlangsamen soll, von 7 Prozent im Jahr 2006 auf 5,6 Prozent bis 2008, besteht nach wie vor ein hohes Umsatzpotenzial. So gesehen investiert Swisscom in einen lukrativen Markt. Gerade der Bereich Unified Communications bietet in den

nächsten Jahren grosses Entwicklungspotenzial, für das Swisscom gut aufgestellt ist, hat man doch In-house nicht nur die Kompetenz für Telefon- und IT-Dienstleistungen aus einer Hand, sondern auch mit Microsoft einen bedeutenden Partner für die Softwareseite. Swisscom Solutions' Head of Product Marketing Georges Schlegel liess es sich nicht nehmen, anzukündigen, dass Swisscom in Kürze einer der ersten Operators weltweit sein werde, die **Herr Schlegel, Swisscom hat in der letzten Woche seine One-Workplace-Lösung vorgestellt. Handelt es sich dabei um die Neuauflage des vor zwei Jahren eingestellten Electronic-Workplace-Projekts mit Hewlett Packard oder um etwas Eigenständiges?**

Im Prinzip ist es beides. Beim Projekt Electronic Workplace handelte es sich um die Idee eines standardisierten IT-Arbeitsplatzes. One Workplace geht darüber hinaus. Der Schwerpunkt liegt auf dem ICT-Arbeitsplatz, das heisst, dass auch Konnektivität, VoIP und Kommunikation integraler Bestandteil des Angebots sind. Wir bieten nicht nur die Computer zur Miete an, sondern ein Komplettpaket aus Computer, Software und Support. Ausserdem stellen wir noch das ganze zusätzliche Drumherum wie Internet, Firewall und Virenschutz zur Verfügung. Im Grundpaket ist zwar nicht alles enthalten, aber es gibt eine ganze Reihe von Zusatzoptionen. Wir

sind also in der Lage, einen Grossteil der modernen IT- und Kommunikations-Infrastruktur anzubieten. Das erlaubt es dem Kunden, sich auf sein Kerngeschäft zu konzentrieren.

Setzen Sie bei dem neuen Projekt wieder ausschliesslich auf HP als Partner für die Hardware?

Nein, HP ist wieder mit im Boot, allerdings nicht als einziger Partner. Der Kunde kann auf der Laptop-Ebene auch Produkte von Lenovo haben. Die Desktops sind zurzeit allerdings ausschliesslich von HP.

Auf Softwareebene bieten Sie ausschliesslich Produkte von Microsoft an. Liegt das an Ihrer strategischen Partnerschaft mit Microsoft?

Nein, es stimmt zwar, dass wir nur Microsoft-Produkte anbieten, das liegt aber nicht an der Natur unseres Vertrages mit Microsoft. Wir sind frei, die Software einzusetzen, die wir für richtig halten. Wir halten Microsoft einfach für die beste Lösung in Bezug auf Kompatibilität und Kundennutzen. Im Basispaket ist neben Microsoft Office aber natürlich weitere Software enthalten, von Acrobat bis zum Virusschutz. Aus-



Internetprovider im Zshg. mit KMU

serdem bedeutet das ja nicht für den Kunden, dass er keine andere Software mehr einsetzen kann. Unternehmensspezifische Lösungen können im Rahmen einer Virtualisierung auf das System aufgespielt werden. Zudem arbeiten wir mit Softwareherstellern wie Abacus zusammen, um unseren Kunden im Bereich der ERP-Lösungen unterstützen zu können.

Sie erwähnten bereits den Support. Die Dienstleistungen, die Sie anbieten, sind ja nicht alle neu. Neu ist, sie aus einer Hand anzubieten. Wie ist da die Kundenperspektive?

Da haben Sie Recht. Es war auch eine der grossen Herausforderungen dieses Projekts, intern Prozesse aufzustellen, abzubilden und zu standardisieren, die es uns erlauben, gegenüber dem Kunden als eine einzige Anlaufstelle aufzutreten, obwohl viele verschiedene Teilbereiche von Swisscom involviert sind. Wenn heute ein Kunde zu uns kommt und sei-

nen gesamten Support auf eine Telefonnummer reduzieren will, dann können wir das anbieten. Auch wenn noch andere Varianten denkbar sind. Im Idealfall ruft der Kunde seinen ihm vertrauten Ansprechpartner bei Swisscom an und schildert sein Problem. Der Support kann dann via Remote-Zugang feststellen, wo es liegt. Aufgrund der Virtualisierung der Fremdsoftware können wir diese einfach «runterklappen» und so den Fehler eingrenzen. Dann wird sehr schnell klar, ob die Störung im Bereich der von Swisscom bereitgestellten Produkte liegt oder nicht. Wenn nicht, leiten wir die Meldung an den Applikationspartner weiter. So sieht der Kunde nur ein Gegenüber. Es gibt aber noch zwei andere Varianten. Der Kunde kann entscheiden, den First-Level-Support selbst zu übernehmen. Gegebenenfalls hat er ja selbst noch IT-Personal im Haus. Die letzte Variante ist die, dass er sowie-

so einen Supportvertrag mit einem Anbieter einer unternehmensspezifischen Lösung hat. In dem Fall kann er das Problem dann direkt mit diesem lösen. Oberstes Gebot für uns ist aber trotzdem, dass die Komplexität bei uns liegt und nicht beim Kunden. **Können Sie uns noch etwas zu den Zielen sagen, die Sie mit diesem neuen Produkt erreichen wollen?**

Zu diesem Zeitpunkt noch nicht. Aber ich kann Ihnen versichern, dass sie ehrgeizig sind. In diesem Rahmen ist One Workplace auch nur ein erster Schritt. Gerade unsere Partnerschaft mit Microsoft wird es uns erlauben, in nächster Zukunft technisch neue Wege beschreiten zu können. Managed Services werden immer wichtiger und wir sind stolz, einer der ersten Operators weltweit zu sein, die in Kürze Microsofts Office Communications Server einsetzen und anbieten werden.



«Die Komplexität soll bei uns liegen und nicht beim Kunden»

Swisscom lancierte in der letzten Woche seine IT-Outsourcing Lösung für den KMU-Bereich. Die Netzwoche sprach mit Swisscom Solutions Head of Product Marketing Georges Schlegel über das neue Angebot. *Interview: Christian Walter*

Internetprovider im Zshg. mit KMU

Microsofts Office Communications Server einsetzen würden. Doch das ist noch Zukunftsmusik. Auf dem Papier entspricht Swisscom momentan einem Bedürfnis vieler Unternehmen. «Mit ihrem Angebot deckt Swisscom etwa 95 Prozent des IT-Bedarfs eines KMUs», so Philipp

Ziegler, Geschäftsführer von MSM Research.

Dem Kunden wird gewissermassen ein One-Stop-Shopping angeboten, das zur Senkung seiner IT-Kosten beitragen soll. Das Basisangebot umfasst bereits alles Nötige für eine Standard-Office-Nutzung: einen Tischrechner oder Notebook, Microsoft Office Professional und die Standortvernetzung mit Internetzugang. Dieses Angebot kann mit verschiedenen Zusatzelementen im Hard- oder Softwarebereich aufgepeppt werden und so individuelle Anforderungen erfüllen. Unter anderem werden auch Lösungen für die gesamte Telefonie für Mobilfunk, Festnetz und Voice over IP (VoIP) angeboten.

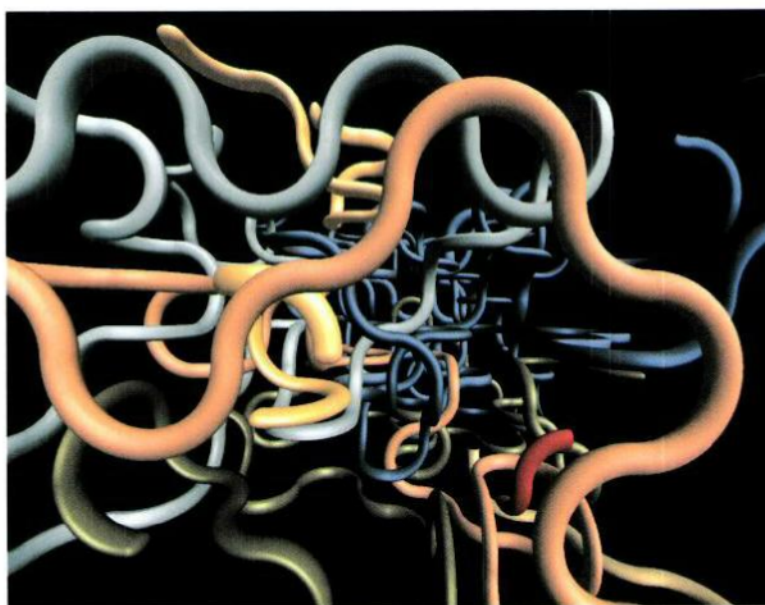
Alles aus einer Hand?

Kundenspezifische Software kann weiterverwendet werden, wird aber mit Hilfe der Client-Software-Virtualisierung Altiris betrieben. Das erlaubt es, die Basissoftware (Betriebssystem, Microsoft Office) von den kundenspezifischen Applikationen zu trennen. Die Software des Kunden wird virtualisiert und läuft in-

nerhalb von Altiris. Momentan sind hier drei Varianten geplant. Man kann den Kontakt mit der Drittfirma durch Swisscom vornehmen lassen. In diesem Fall wendet sich der User an den Swisscom-Support, der wiederum mit dem Drittanbieter Kontakt aufnimmt. Ausserdem kann der Kunde sich entscheiden, den First-Level-Support selbst zu übernehmen oder einen speziellen Vertrag für seine unternehmensspezifische Lösung mit einem Drittanbieter abzuschliessen. Hier ist auch der Knackpunkt: Für Kunden, die auf Drittsoftware nicht verzichten können, verwässert sich die Idee der einen Ansprechstelle also wieder.

Trotz der anstehenden Umstruk-

turierung sind innerhalb von Swisscom eine Vielzahl von Teilbereichen an der Leistungserbringung beteiligt. Das sieht man schon daran, dass Teilaspekte von One Workplace nicht neu sind und zuvor schon von verschiedenen Unternehmensbereichen einzeln angeboten wurden. Die eigentliche Herausforderung für Swisscom ist es, trotz oder gerade wegen der anstehenden Neuorganisation, die durch die verschiedenen Angebote entstehenden internen und externen Prozesse zu standardisieren und so dem Kunden eine runde Sache anzubieten. Hier wird Swisscom zeigen müssen, ob man dazu in der Lage ist.



Swisscom will die Komplexität am Arbeitsplatz reduzieren.

Quelle: Pixelio.de © Kurt Michel