



«Wir verbinden Business
und Technologie zu
einem Gesamtpaket, das
für die Kunden einen
Mehrwert bietet.»

«Outsourcing ist ein Face-to-Face-Geschäft»

Dem Glattbruger Outsourcer iSource geht es eigenen Angaben zufolge blendend. Er ist auf KMU spezialisiert – die gerade in der Krise ein starkes Interesse an tieferen Kosten haben. Und deshalb auslagern. Geschäftsführer Rainer Egli sagt im Gespräch, worauf es bei Dienstleistungen für KMU ankommt, welche speziellen Bedürfnisse sie haben und welche Trends er erwartet.

Sie sind mit iSource schwerpunktmässig auf das Infrastruktur-Outsourcing für KMU ausgerichtet. Wie sieht ein Auslagerungsangebot für KMU aus Ihrer Hand typischerweise aus?

Wenn sich ein KMU für das Outsourcing der IT entscheidet, ist dies in der Regel ein Outsourcing seiner Serverinfrastruktur.

__ Sind das in der Regel Komplettauslagerungen?

Ja. In den meisten Fällen gehört der Betrieb der IT-Infrastruktur nicht zum Kerngeschäft eines KMU. Für ein erfolgreiches, fokussiertes Unternehmen stellt sich damit immer die Frage einer Auslagerung solcher Bereiche. Zudem gibt es auch viele KMU, die ein starkes Wachstum erlebt haben und darum mit einer äusserst heterogenen und somit ineffizienten und teuren Infrastruktur zu kämpfen haben. In beiden Fällen kann die komplette Auslagerung in eine professionelle Betriebsumgebung deutliche Vorteile bringen. Teilauslagerungen hingegen limitieren oft die möglichen Synergien.

__ Setzen die KMU bei Outsourcing-Projekten häufig Berater ein?

Bei rund der Hälfte aller Anfragen wird ein Consultant hinzugezogen. Leider führt dies oft dazu, dass wir keine Gelegenheit zu einem sinnvollen Gespräch mit dem Kunden erhalten. Wir füllen mehr oder weniger einfach die Excel-Listen des Consultants aus, der da-

nach Vergleiche auf der technischen Ebene anstellen kann. Das bedauere ich.

__ Weshalb? Hält iSource dem technischen Vergleich nicht stand?

Das Gegenteil ist richtig. Mit unserer hochmodernen Infrastruktur können wir gerade auf der technischen Seite punkten. Die Problematik ist eine andere: Ein Outsourcing ist eine auf Jahre angelegte Partnerschaft zwischen zwei Unternehmen. Deshalb sollten wir als Outsourcer ein tiefes Verständnis der Prozesse erlangen und auf der menschlichen Ebene die Sorgen und Nöte des Unternehmens erfassen können. Denn Outsourcing ist heute keine Frage der technologischen Details, sondern der kundengerechten Services. In unserem Verständnis ist KMU-Outsourcing ein Face-to-Face-Geschäft, das sich mit Excel nur ungenügend erfassen lässt.

__ Wie sollte ein KMU seine Anforderungen an den Outsourcer denn formulieren?

In Servicebeschreibungen und kompakten, nachvollziehbaren Service Level Agreements (SLA). Das KMU kann sich dabei voll auf die Frage konzentrieren, welche Vorgaben bezüglich Wiederherstellungszeiten, Wiederherstellungszeitpunkt oder auch der Performance der Gesamtlösung erfüllt werden müssen. Wie wir diese Anforderungen erfüllen, sollte dem KMU dabei egal sein. Entscheidend ist, dass

Von
Karlheinz Pichler
(Interview) und
Susanne Seiler (Fotos)





«Nur wenn Outsourcing auf der Führungsebene die volle Unterstützung erhält, ist ein KMU bereit für eine Auslagerung.»

wir diese erfüllen. Und dass unsere Leistungen transparent und messbar erbracht werden.

__ Welches Vorgehen erachten Sie für KMU als ideal?

«iSource» bevorzugt den Workshop-Ansatz. Das Anwenderunternehmen kann hier – gerne in Begleitung eines professionellen Consultants – seine Wunschliste darlegen. Wichtig sind der Ist-Zustand der Infrastruktur und eine Vision, wo der Kunde mit Hilfe der IT kurz-, mittel- und langfristig hingelangen möchte. Für uns ist IT nie Selbstzweck, sondern immer nur Mittel, das Unternehmen in seinen Kernkompetenzen zu unterstützen und ihm einen echten Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. In einem solchen Workshop erarbeiten die iSource-Fachleute gemeinsam mit dem Kunden die Zielinfrastruktur und den Weg dahin. Gleichzeitig spüren sie, wo dem Unternehmen der Schuh drückt. Was ebenfalls in die Lösung einfließen kann.

__ Welche Outsourcing-Dienste werden seitens der KMU besonders nachgefragt?

«iSource» bietet aktuell über 40 klar definierte Services an, die in Gruppen wie Application Services, Security Services, Administrative Services, System- oder User-Service etc. aufgeteilt sind. Die meisten

dieser Services erbringen wir «on Demand». Dieses Modell erlaubt dem Unternehmen eine hohe Flexibilität und Transparenz im Betrieb der IT-Infrastruktur, da Leistungen nur bei entsprechender Nachfrage erbracht und transparent abgerechnet werden. Als zum Beispiel vor kurzem die Grippe-Pandemie in aller Munde war, wurde der Remote-Access-Service mit Strong Authentication besonders häufig nachgefragt. Nun, nachdem die Welle abgeflaut ist, wird der Service vielerorts nicht mehr benötigt und damit auch nicht mehr verrechnet.

__ Welche Dienste sind allen Kunden wichtig?

Essentiell ist für alle der Single Point of Contact. In vielen Fällen übernimmt iSource als Infrastruktur-Outsourcer eine Art «GU-Funktion» gegenüber den Applikationsanbietern. Der Kunde überlässt iSource die zwischen ihm und den Anbietern vereinbarten Verträge. Und wir halten den Finger drauf, wenn irgendwo auf der Applikationsebene ein Problem auftritt.

__ Welche Art von KMU eignet sich in der Regel für Outsourcing? Ab welcher Grösse rechnet sich die Auslagerung?

Zentral ist, dass ein Outsourcing auf der Führungsebene die volle Unterstützung erhält. Nur dann ist das KMU bereit für eine Auslagerung. Die Grösse ist nicht entscheidend. Sondern der Nutzen, den die Services für das KMU bringen. Es ist ja gerade die Aufgabe eines Outsourcers, Skaleneffekte auch für kleinere Kunden nutzbar zu machen. So kommen auch Unternehmen, die aufgrund ihrer Grösse gar nicht in der Lage wären, eine adäquate ICT-Infrastruktur zu unterhalten, in den Genuss der hohen iSource-Standards.

__ Bieten Sie noch andere Dienstleistungen an ausser Outsourcing?

Outsourcing macht rund 70 Prozent unseres Geschäfts aus. Wir führen aber auch Systemintegrationsprojekte durch und bieten ein umfassendes Produkte- und Lösungsportfolio an. Hier arbeiten wir in erster Linie mit Kunden zusammen, die selbst ein Rechenzentrum betreiben und den offenen Erfahrungsaustausch mit uns suchen. Also Kunden-Rechenzentren «powered by iSource» sozusagen. Dies sind alles langjährige Beziehungen, die wir intensiv pflegen.

__ Wie viele Unternehmen lagern derzeit Ihre Infrastruktur an iSource aus? Befinden sich klingende Namen darunter?

Wir betreuen aktuell über 50 Outsourcing-Kunden. Darunter klingende Namen wie etwa Starbucks. Alle 47 Filialen in der Schweiz und elf Coffee Houses in Wien nutzen eine von iSource betreute Infrastruktur.

Kürzlich konnten wir eines unserer anspruchsvollsten Projekte abschliessen: die Migration der Tertium-Gruppe mit 20 Residenzen auf eine einheitliche Plattform. Jede Residenz war ein eigenes Migrationsprojekt. Alle Projekte mussten innerhalb eines schmalen Zeitfensters abgeschlossen und währenddessen die alte, dezentrale Infrastruktur weiterbetrieben werden. Weitere namhafte iSource-Kunden sind KV Schweiz, SAWI sowie die Arosa-Bergbahnen.

__Gibt es bei iSource branchenmässige Schwerpunkte? Oder ist die Ausrichtung eines KMU völlig nebensächlich?

Die Ausrichtung ist nebensächlich und wird im Wesentlichen nur durch ein unterschiedliches Application-Set des Kunden bestimmt. iSource ist branchenneutral.

__Wie verrechnen Sie Ihre Dienstleistungen?

Seit unserer Gründung im Jahre 1999 setzen wir auf das On-Demand-Modell. Nebst dedizierten Lösungen und den dazugehörigen Services bieten wir auch Shared Services an – wo immer dies sicherheitstechnisch vertretbar ist. Diese Variante bietet hohe Kostenvorteile. Beispiele sind u.a. der Portalzugang (redundant über zwei Rechenzentren), der zentrale Spam- und Virenschutz, sowie Storage und Backup, welche so über unsere RZ verteilt sind, dass eine hohe Verfügbarkeit garantiert werden kann.

__Sie führen ein eigenes Hochsicherheitsrechenzentrum sowie ein Backup-Rechenzentrum. Über wie viele Quadratmeter Rechenzentrumsfläche verfügen Sie? Und haben Sie noch Kapazitäten frei?

Ab Juni werden es sogar drei Rechenzentren sein, da Interxion an der Sägereistrasse 29 ein zusätzliches unabhängiges RZ realisiert. iSource wird im neuen RZ wiederum einen eigenen Raum mieten, der mit

60 m² unsere Gesamtkapazität auf über 200 m² erhöht.

__Auch leistungsmässig?

Absolut. Durch die verdichtete und leistungsstarke Hardware können wir unseren Kunden pro Quadratmeter viel mehr Rechenleistung anbieten. Unser Partner Interxion zieht auch hier mit und stellt uns im neuen Rechenzentrum 2.5 KVA /m² zur Verfügung, was mehr als eine Verdoppelung des bisherigen Leistungsangebotes ist.

__In der Schweiz bauen oder erweitern derzeit immens viele Firmen Rechenzentren. Beispiele dafür wären etwa IBM, Swisscom, Green.ch oder etwa Equinix. Besteht da nicht allmählich die Gefahr einer gefährlichen Blase? Und tangiert dieser Bau-Boom iSource?

iSource ist hier nicht tangiert, da wir die Rechenzentren nicht selber bauen und betreiben, sondern lediglich eingemietet sind. Konkurrenz belebt den Markt und für iSource ist es besser, wenn genügend RZ-Flächen vorhanden sind. iSource ergänzt oder besser «veredelt» die Leistungen der RZ-Betreiber mit Services auf einem höheren Level: Wir verbinden Business und Technologie zu einem Gesamtpaket, das für die Kunden einen Mehrwert bietet.

__Die Omnipräsenz der Online-Zugänge, der Vormarsch von Smartphones und Netbooks lassen die Datennutzung explodieren. Wie gehen Sie als Outsourcing-Anbieter mit diesem Thema um?

Grundsätzlich gilt: Je höher die Anforderungen vom Markt sind, umso besser für iSource. Wir liefern gerne weitere Services und freuen uns, Mehrwertdienste für unsere Kunden zu generieren. Im Infrastrukturbereich achten wir natürlich auf eine optimale Anbindung an die wichtigsten Kommunikationsprovider und die Möglichkeit, Bandbreiten auch kurz-

ZUR PERSON

Rainer Egli ist seit über 27 Jahren verheiratet und Vater von zwei erwachsenen Töchtern. Er kam 1982 als deutschstämmiger, 23-jähriger Auslandschweizer nach Zürich. Der Eidg. Dipl. Techniker HF hat eine Laufbahn bei diversen internationalen Unternehmen hinter sich, hat eine Managementausbildung in den USA absolviert und besitzt ein Certificate of Advanced Studies HSG in Unternehmensführung. 1999 war er Gründungsmitglied der iSource AG und ist heute Leiter Sales, Marketing & Finance sowie Vorsitzender der Geschäftsleitung und Vizpräsident des Verwaltungsrates. Im Winter räumt er dem Skifahren eine hohe Priorität ein. Ansonsten findet er Ruhe und Entspannung im Kreise seiner Familie. In der knappen Freizeit sind Reisen und Fotografieren seine Hobbys.



fristig stark erhöhen zu können. Und selbstverständlich beschäftigen wir uns auch mit Fragen zu «Mobile Security», um unseren Kunden eine sichere Nutzung mobiler Technologien zu ermöglichen.

__Entstehen durch diese «Always On, Always Connected»-Philosophie nicht auch Abhängigkeiten, welche bei einem Ausfall der Infrastruktur katastrophale Folgen haben können?

Jedes Unternehmen ist heute von seiner IT-Infrastruktur abhängig. Die zunehmende Mobilität ist dabei nur ein Faktor von vielen. Unternehmen, die einen hohen Schutz vor Systemausfällen benötigen, können wir mit unserem Backup-RZ eine Reihe von Services und Mechanismen bis hin zu voll «Disaster Recovery»-fähigen Lösungen bieten. Hier sind wir in der Lage, höchste Ansprüche zu erfüllen. Gerade KMU sind in diesem Bereich auf die Hilfe eines Outsourcers angewiesen: Die Komplexität einer «Disaster-Recovery»-Lösung übersteigt in den meisten Fällen ihre Fähigkeiten und Möglichkeiten.

«Outsourcing ist eine auf Jahre angelegte Partnerschaft zwischen zwei Unternehmen.»

__Sind Themen wie Cloud Computing oder Virtualisierung Bereiche, die das Outsourcing-Geschäft beflügeln?

Selbstverständlich. Das sind zwei Themengebiete von strategischer Bedeutung. Virtualisierungstechnologien sind allerdings schon länger ein fester Bestandteil unserer Lösungen. Man kann sogar festhalten, dass wir ohne diese Technologien längst an physikalische Grenzen gestossen wären. Unser Angebot «VPUC» (Virtual Process Unit Class) mit seinen sechs Leistungsklassen resp. den entsprechend garantierten SLA eröffnet Kunden die Möglichkeit, bei Bedarf

rasch und problemlos auf ein höheres Leistungs-niveau zu wechseln. Was Cloud Computing angeht: Der Begriff wird in der Branche aktuell etwas überstrapaziert. Alles erhält heute das Etikett «Cloud Computing» aufgedrückt. Entscheidend ist, welchen Nutzen das Angebot beim Enduser stiftet. Der Begriff – Cloud, SaaS, ASP oder was auch immer – ist ihm letztlich egal.

__Viele Unternehmen mussten im vergangenen Jahr aufgrund der Krise herbe Einbrüche erleben. Wie sieht das bei Ihnen aus? Wie ist für Sie das Krisenjahr 2009 verlaufen?

Wir sind sehr zufrieden. In einem schwierigen Umfeld konnten wir unser überdurchschnittliches Wachstum fortsetzen. Unser Personalbestand wuchs darum um 10 Prozent. Ähnlich erfreulich entwickeln sich auch unsere Finanzkennzahlen. Als Unternehmen im Privatbesitz geben wir allerdings keine detaillierten Zahlen bekannt.

__Sind Outsourcing-Anbieter, die ja unter anderem mit Kostenvorteilen argumentieren, Gewinner der Krise?

Als eigentliche Gewinner der Krise sehen wir uns nicht. Aber es ist sicher so, dass die Krise alle Unternehmen für Kostenfragen sensibilisiert hat. Und da haben wir ganz einfach viel zu bieten. Es wäre jedoch falsch, ein Outsourcing nur aus Kostengründen anzustreben. Vielmehr muss der Nutzen im Vordergrund stehen und die damit verbundene Effizienzsteigerung. Wir sehen uns nicht als kurzfristig orientierter Kostensenker, sondern als professioneller ICT-Langzeitpartner. Gleichzeitig gilt aber: Durch klar definierte SLA, eine transparente Offertstellung und Abrechnung der effektiv bezogenen Leistungen haben Unternehmen ihre ICT-Kosten besser im Griff. Zudem sinkt das Investitionsvolumen und damit die Kapitalbindung.

__Ist in der jüngsten Vergangenheit nicht die Konkurrenz in Ihrem Bereich gewaltig gewachsen? Sehen Sie noch Wachstumspotenziale?

Konkurrenz belebt das Geschäft. Bei unserer Gründung 1999 waren wir noch Exoten. Die Idee der Fokussierung auf die Kernkompetenzen, die sich nun nach und nach auf dem Markt etabliert hat, war damals noch nicht sehr weit verbreitet. Eine Auslagerung von Daten wurde sehr skeptisch betrachtet. Nach und nach wuchs aber der Markt und damit ebenso die Zahl der Anbieter. Nachdem kurzzeitig einige aggressive Billiganbieter auf dem Markt erschienen, und ebenso rasch wieder verschwanden, sind aktuell etwa zwei Dutzend Anbieter im KMU-Segment etabliert. Dafür ist der Markt mehr als gross genug. Zudem lassen die guten Erfahrungen der «Pionier-KMU» im Outsourcing-Umfeld jetzt auch

ZUR ISOURCE

Die iSource AG mit Sitz in Glattbrugg ZH hat sich auf das Infrastruktur-Outsourcing mit Schwerpunkt KMU spezialisiert und offeriert für diesen Kundenkreis ein komplettes Dienstleistungsportfolio. Dies umfasst Beratung, Engineering und Projektleitung bis hin zum Betrieb mit Service-Desk, Systemüberwachung und -wartung, Storage, Backup, Archivierung und Mobile Computing. iSource betreibt Finma-zertifizierte hoch verfügbare Rechenzentren mit Systemplattformen nach dem aktuellen Stand der Technik. iSource beschäftigt per 1. März 2010 33 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Weitere Informationen: www.isource.ch

andere über den Schritt ins Outsourcing nachdenken. Der Markt wächst – und als erfahrener und etablierter Anbieter dürfen wir optimistisch in die Zukunft schauen.

__ Was erwarten Sie sich vom laufenden Jahr? Wohin geht der Outsourcing-Trend? Welche technischen Themen sind im Kommen?

Im Fokus der iSource steht sicherlich das Geschäft mit KMU und hierbei der Betrieb von dedizierten Kundensystemen aus unseren Rechenzentren. Der Trend geht unserer Meinung nach ganz eindeutig Richtung Virtual Desktop Infrastructure. Immer mehr Kunden erkennen die Vorteile einer VDI, einer zentral gehosteten Desktop-Lösung. Etwa den vereinfachten Umgang mit Lizenzen, keine teuren Hardwarelösungen vor Ort mehr, weniger versteckte Kosten. Uns als Outsourcer ermöglichen VDI-Technologien, noch flexibler auf die Bedürfnisse der Kunden einzugehen und dabei ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis zu erreichen als mit traditionellen Technologien. Document Compliance Management ist aufgrund der

jüngsten Entwicklungen gerade im Bankensektor ein weiterer starker Trend. Für die externe Aufbewahrung und Verwaltung von hochsensiblen Dokumenten bieten wir seit kurzem eine SaaS-Lösung an.

__ Was möchten Sie in diesem Jahr persönlich erreichen?

Das Jahr hat erfreulich begonnen und das möchten wir gerne so fortsetzen. Unsere eingeschlagene Wachstumsstrategie möchte ich vorantreiben und deutlich über dem Marktniveau wachsen. Dazu entwickeln wir einige interessante Ideen zur Marktreife. Die entsprechenden Angebote werden bald lanciert. Dabei ist uns wichtig, dass wir aus Hypes wie «Cloud Computing» konkrete, sinnvolle Services ableiten können, die dem Kunden einen echten Mehrwert bringen. Das gelingt nur durch seriöse Arbeit und eine gewisse Bodenständigkeit, um nicht gleich bei jedem neuen Trend die «Haftung» zu verlieren. Wir haben in unserer Firma eine hohe Dienstleistungskultur. Ich will auch 2010 meinen Beitrag leisten, dass dies so bleibt.