xelon

«Make or buy?»

im Schweizer IT-Dienstleistungssektor

TREND-REPORT

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Überblick: Entwicklungen in der Schweizer ICT-Branche	4
Kommentar von Xelon-CEO Michael Dudli	7
3 Gründe, wieso IT-Dienstleister zu delegieren lernen sollten	9
Wieso Kollaborationen in der Tech-Branche immer wichtiger werden	11
Case Study: Wie Ruhoff Informatik sich wieder auf das Kerngeschäft fokussieren kann	13
Fazit	16
Schlusswort	18

Einleitung

Zusammenschlüsse, Übernahmen, Kollaborationen und Outsourcing: Im vorliegenden Trend-Report für IT-Dienstleister findet ihr einen Überblick über die Entwicklungen in der Schweizer ICT-Branche.

Ihr erfahrt im Trend-Report unter anderem, wieso Kollaborationen in der Tech-Branche immer wichtiger werden und was erfolgreiche IT-Partnerschaften ausmacht. In einem persönlichen Kommentar teilt Michael Dudli, CEO von Xelon, seine Erfahrungen rund um den Betrieb und die Verwaltung von IT-Infrastrukturen und zeigt auf, wieso Fokus für IT-Dienstleister mittelfristig über den Unternehmenserfolg entscheiden kann. Eng damit verbunden ist der Artikel «3 Gründe, wieso IT-Dienstleister zu delegieren lernen sollten», in dem ihr nachlesen könnt, welche Aufgaben IT-Service-Provider auslagern können, um ihre wertvollen Ressourcen stattdessen für die Kernkompetenzen einzusetzen. Weiter erwartet euch eine Case Study von Ruhoff Informatik, einem Schweizer IT-Dienstleistungsunternehmen, das sich wieder vermehrt der Kundenbetreuung und Beratung widmen kann, seit es einen wesentlichen Teil seiner Kundeninfrastrukturen in das Xelon HQ migriert hat.

> “Das Thema ‘Make it or buy it?’ im Hardware-, Infrastruktur- oder Datacenter-Bereich ist nicht erst seit gestern ein Thema. Viele KMU finden schon seit Jahren, dass es nicht praktisch ist, wenn der Server unter dem Tisch steht. Man hat angefangen, die Server-Infrastruktur auszulagern und IT-Service-Provider sind ins Spiel gekommen. Inzwischen macht es auch für viele IT-Service-Provider keinen Sinn mehr, beim Betrieb von IT-Infrastrukturen alles selbst zu machen.”

Michael Dudli

CEO bei Xelon AG

Die neuesten Entwicklungen in der Schweizer ICT-Branche

In den letzten Jahren sind immer mehr Schweizer IT-Dienstleistungsunternehmen Partnerschaften und Kollaborationen eingegangen und es sind vermehrt Übernahmen zu beobachten. Allein bei den IT-Service-Providern in unserem Netzwerk kam es zu mehreren Fusionen und Übernahmen. Hier haben wir ausgewählte Beispiele aus dem Schweizer IT-Dienstleistungssektor aufgelistet.

Die diverto gmbh hat dieses Jahr mit der netaccess gmbh fusioniert. Seit Anfang April 2022 laufen alle ICT-Dienstleistungen über die Firma netaccess gmbh. Laut einer Medienmitteilung der diverto gmbh haben es «kleinere Managed Service Provider immer schwerer, den Anforderungen auf dem Markt gerecht zu werden.» Der Fachkräftemangel in der ICT-Branche bringe zusätzliche Herausforderungen mit sich, heisst es in der Medienmitteilung weiter. Die diverto gmbh ist nun eine 100-prozentig Tochtergesellschaft der netaccess ag und erbringt Dienstleistungen im Bereich Digitalisierung und digitale Medien.

CM Informatik hat im Frühling 2022 PMI Projektmanagement und Informatik (PMI AG) übernommen. In Zukunft möchte CMI eine Gesamtlösung für Schweizer Volksschulen anbieten. «Dass wir PMI in unser Boot holen, ist ein logischer Schritt und untermauert unsere strategische Entwicklung hin zur

Branchenführerin im Bildungsbereich. Unser Ziel ist eine Gesamtlösung, die von der Schuladministration bis ins Klassenzimmer reicht», wird Stefan Bosshard, CEO von CMI in einer Medienmitteilung zur Übernahme zitiert. Die 45 PMI-Mitarbeitenden sowie sämtliche Firmenstandorte in Aarau, Lausanne und Bellinzona wurden übernommen.

Ein Grund dafür, dass sich immer mehr IT-Unternehmen zusammenschliessen, ist — wie auch in der Medienmitteilung der diverto gmbh erwähnt — der anhaltende IT- Fachkräftemangel. Gemäss einem Bericht der Schweizer Interessensvertretung der ICT- und Internetbranche (SWICO) geben in der Schweiz alle Segmente der ICT-Branche an, sich schwer zu tun mit der Rekrutierung von Fachspezialistinnen und -spezialisten.

Der ICT-Fachkräftemangel macht Schweizer IT-Dienstleistern zu schaffen

In den letzten Jahren wurden nicht nur in der Schweiz zahlreiche Bemühungen unternommen, um dem IT-Fachkräftemangel zu begegnen: Unis und Hochschulen entwickelten neue Studiengänge in Informatik und IT, Unternehmen bieten Ausbildungsmöglichkeiten oder bezahlte Praktika für Quereinsteigende an und viele Grossbetriebe lagerten Geschäftsaktivitäten im IT-Bereich an geografisch nahe gelegene Standorte aus.

In westlichen Ländern schlucken internationale Tech-Giganten wie Google, Microsoft oder Facebook, die beachtliche finanzielle und personelle Ressourcen in Employer Branding stecken, einen grossen Anteil an Softwareentwicklerinnen und Programmierern. Dies verschärft das Problem des IT-Fachkräftemangels und macht es für IT-Service-Provider noch schwieriger, qualifizierte IT-Mitarbeitende einzustellen und zu halten. Die meisten HR-Spezialistinnen, Rekrutierungsunternehmen und Marktbeobachter sind sich einig, dass der

sogenannte «Talent-Gap» in der ICT-Branche nicht so bald überbrückt sein dürfte. Dies stellt viele IT-Dienstleister vor Recruiting-Probleme.

Aus unserer Sicht sind im ganzen Rekrutierungsprozess drei Haupt-Challenges auszumachen:

Finden: Wie komme ich überhaupt an die Talente heran? Oftmals ist es so, dass die wirklich guten Leute nicht aktiv auf der Suche sind, sondern regelmässig von Firmen angesprochen werden. Die besten IT-Talente müssen im Normalfall nicht auf Job-Plattformen gehen, um Stellen zu suchen. Darum ist die Challenge Nummer eins für uns: Wie komme ich überhaupt an potenzielle Kandidatinnen und Kandidaten heran?

Onboarding: Wenn wir einen Kandidaten oder eine Kandidatin gefunden haben, wie kann ich diese von mir als Geschäftsführer, von der Firma oder von unserer Vision überzeugen? Das ist der nächste wichtige Schritt.

Halten: Nun da wir die gewünschte Person an Bord haben, stellt sich die folgende Frage: Wie kann ich sie behalten? Oftmals ist es bei den guten Leuten so, dass sie kommen und nicht nur liefern wollen. Sie wollen Möglichkeiten haben und sehen, dass sie sich weiterentwickeln können. Bei den grossen Talenten ist es oft so, dass sie irgendwann mit dem Kopf an die Decke stossen und nicht mehr weiterkommen. Sie können sich so nicht mehr weiterentwickeln — und dann gehen sie.

Kommentar von Xelon-CEO Michael Dudli

Wie gehen Schweizer IT-Service-Provider mit dem Fachkräftemangel um? Was bedeutet es für IT-Dienstleister, dass Technologien und Anwendungen immer komplexer werden? Warum braucht es mehr Fokus im Schweizer IT-Dienstleistungssektor? Michael Dudli, CEO von Xelon, kommentiert hier die neuesten Entwicklungen in der ICT-Branche.

Eine grosse Challenge von vielen IT-Teams und IT-Service-Providern ist das Thema Fokus. Ich glaube, die Technologien und Applikationen haben eine solche Komplexität erreicht, dass — wenn ich die ganze Bandbreite an IT-Themen abdecken möchte — es eine extrem grosse Challenge für die Company, aber auch für die Mitarbeiter ist, das entsprechend zu machen. Wenn man es andererseits aber schafft, sich auf die Themen zu fokussieren, die einen oder mich als Firma weiterbringen und einen Mehrwert gegenüber dem Kunden schaffen, ist das eine riesengrosse Möglichkeit, sich auch entsprechend abzuheben.

Ich habe gerade vor zwei Wochen mit einem Service-Provider telefoniert und wir haben genau das Thema sehr im Detail durchgesprochen und er hat gesagt: «Hey, ich muss mich auf so viele Themen fokussieren. Nur schon rein im

Security-Bereich gibt es Firewall, Web Application Firewall, Threat Protection in verschiedensten Varianten, Container Security und so weiter. Gleichzeitig muss ich noch Applikationen, Datacenter und Netzwerk beitreiben — es ist viel zu viel, ausser ich habe ein Team von extrem vielen Leuten, sodass ich entsprechend Backups habe, aber die meisten haben das nicht.»

Wir fokussieren uns auf das, was unseren Kunden echten Mehrwert bietet

Ich sehe das auch bei uns. Wir hätten bei Xelon die Leute, dass wir uns auch um Themen wie zum Beispiel Telefonanlage kümmern könnten, aber das ist nicht unser Kern-Business. Das heisst, dass ich unsere Leute auf die Themen fokussieren möchte, bei denen wir einen Mehrwert gegenüber unseren Kunden schaffen können: also Infrastructure as a Service und Platform as a Service.

Ich glaube, es ist bei allen IT-Teams so, dass man sich wirklich fokussieren muss. Was man vor ein paar Jahren noch mehr gehört hat und mittlerweile immer weniger ist, dass IT-Teams und IT-Service-Provider sagen: «Ja, ich habe das Know-how und ich will das Know-how behalten.». Also zum Beispiel Datacenter-Betrieb, Netzwerk, VMware und dergleichen. Ich verstehe den Ansatz, dass das sicher gut gemeint ist, dass das Know-how dahinter auch nicht verloren geht. Aber ich glaube, die Praxis zeigt einfach immer wieder, dass wenn ich mich auf ganz viele verschiedene Sachen fokussiere, ich nie so erfolgreich bin, wie wenn ich mich wirklich auf die Punkte konzentriere, mit denen ich einen Mehrwert schaffen kann und die DNA meiner Company drin ist. Je mehr Themen das sind, desto eher verrenne ich mich.

3 Gründe, wieso IT-Dienstleister zu delegieren lernen sollten

Verantwortung abzugeben und Aufgaben auszulagern — sei es an talentierte Mitarbeitende oder leistungsstarke Technologien — entlastet IT-Service-Provider, sorgt für einen stärkeren Fokus und beschleunigt Innovation. Hier findet ihr drei Gründe, wieso IT-Dienstleister vermehrt delegieren sollten.

---

1. Leadership heisst nicht, bis zur Erschöpfung zu arbeiten

Gute Führungskräfte zeichnen sich unter anderem dadurch aus, dass sie ihre Mitarbeitenden befähigen. Führen bedeutet nicht, sich selbst um alles zu kümmern und sich immer mehr Aufgaben zuzumuten, sondern die richtigen Leute einzustellen und diesen ein konstruktives Arbeitsumfeld zu bieten. Denn eine Unternehmenskultur, die Mitarbeitenden Raum zum Wachsen bietet, hilft sowohl beim Rekrutieren als auch beim Halten von Talenten.

---

2. Innovative Technologien locken Talente an und steigern die Effizienz

Investitionen in eine passende IT-Infrastruktur, Cloud-Plattformen, künstliche Intelligenz, IoT und andere Technologien, die eine effizientere Erledigung

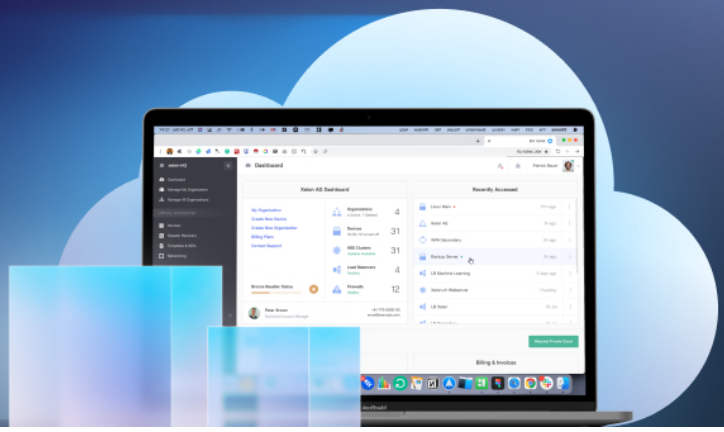
repetitiver Aufgaben ermöglichen, kommen Digital Natives zugute. Es fällt ihnen grundsätzlich leichter als älteren Mitarbeitenden, Arbeiten an Technologien zu übertragen. Dabei lässt zum Beispiel eine intuitiv bedienbare, schnelle, sichere und skalierbare Cloud-Plattform IT-Teams schneller und effizienter arbeiten.

---

3. Nur wenn IT-Dienstleister fokussieren, bringen sie ihre Unternehmen weiter

Immer mehr IT-Unternehmen beziehen eine massgeschneiderte Cloud-Infrastruktur, um IT-Umgebungen aufzubauen und zu verwalten oder Anwendungen zu betreiben, testen und weiterzuentwickeln. Dabei stellt ein zuverlässiger Cloud-Provider eine Orchestrierungsplattform zur Verfügung und die Leistung wird in den meisten Fällen nach tatsächlicher Nutzung abgerechnet. Wenn ihr eure Infrastruktur in guten Händen wissen, könnt ihr euch vermehrt auf das Kerngeschäft und auf Innovationsförderung konzentrieren.

Ihr möchtet erfahren, wie das richtige Cloud Tool auch eurem IT-Team zu mehr Speed und Effizienz verhelfen kann? Vereinbart jetzt eine Demo der Schweizer Cloud-Orchestrierungsplattform Xelon HQ!



Wieso Kollaborationen in der Tech-Branche immer wichtiger werden

In der Finanztechnologie kommt es immer wieder zu Kollaborationen zwischen Traditionsunternehmen und innovativen Start-ups, die Banken und Versicherungen repetitive Aufgaben abnehmen. Hier erfahrt ihr, was die Schweizer ICT-Branche davon lernen könnte.

Wie die Banking- und Versicherungsbranche gezeigt haben, führen neue Anforderungen, Bedürfnisse und Technologien auch zu einer veränderten Arbeitsweise. Viele internationale Grossbanken und Versicherungen haben sich aktiv darum bemüht, agiler zu werden und dadurch schneller auf Veränderungen reagieren zu können. Das Resultat sind zum einen Kollaborationen mit innovativen Fintech- und Insurtech-Startups und zum anderen die Bildung interner Innovationsteams. Beide Ansätze haben zur Entwicklung neuer Services für die Banken- und Versicherungskunden von heute und morgen geführt.

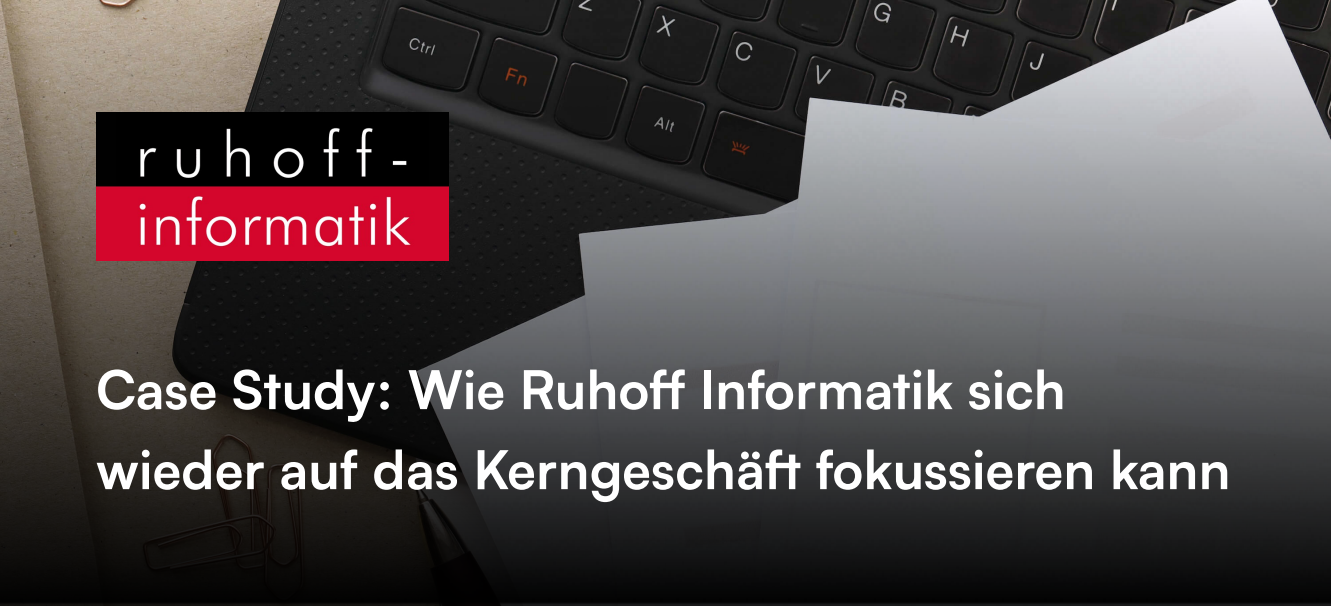
Bekannte Beispiele für Kollaborationen zwischen Traditionsunternehmen und innovativen Start-ups sind unter anderem Raiffeisen und Julius Baer, die Start-up-Programme mitsponsern und aktiv mit den Jungunternehmen aus dem In- und Ausland zusammenarbeiten. Die internationale Grossbank Standard Chartered hat ein komplettes Fintech-Ökosystem erschaffen, von dem sowohl die Bank als auch Start-ups aus aller Welt profitieren. Standard Chartered kann

Aufgaben auslagern und die Start-ups haben einen starken Partner, um neue Lösungen in der Praxis zu testen. FinTech-Kollaborationen helfen Traditionsunternehmen dabei, auch mittelfristig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Auch Schweizer IT-Dienstleister würden von der Zusammenarbeit mit starken Partnern profitieren

Aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels in der Schweizer ICT-Branche dürfte es in den nächsten Jahren nicht realistisch sein, dass IT-Dienstleister genügend Ressourcen haben, um sowohl das Tagesgeschäft zu bewältigen als auch mehr Fokus auf Innovation zu legen. «Wir wissen alle, dass Recruiting in der ICT-Branche momentan extrem schwierig ist. Schafft man es als IT-Unternehmen nicht, die richtigen Leute zu holen, macht es Sinn, Aufgaben wie die Betreuung der IT-Infrastruktur auszulagern», so Xelon-CEO Michael Dudli.

Bei der Zusammenarbeit mit einem IaaS-Provider stellt ein externer Partner eine hochverfügbare, stabile, sichere und skalierbare IT-Infrastruktur zur Verfügung. IT-Dienstleister können so ihr Angebot schnell und unkompliziert erweitern, ohne grosse Investitionen tätigen zu müssen. IT-Service-Provider, die ihre Infrastruktur in guten Händen wissen, können sich vermehrt auf ihr Kerngeschäft konzentrieren: die Kundenbetreuung sowie die Akquise von Neukunden.



Case Study: Wie Ruhoff Informatik sich wieder auf das Kerngeschäft fokussieren kann

Im Rahmen der Innovationspartnerschaft mit Green Datacenter stellt Xelon seit Anfang 2022 stabile, flexible und skalierbare IT-Infrastrukturen für die Ruhoff-Informatik GmbH mit Sitz in Härkingen (SO) bereit. Wir haben mit Jean-Pierre Ruhoff, Geschäftsführer von Ruhoff-Informatik, über die Zusammenarbeit mit Xelon gesprochen.

Im November 2020 ging Xelon eine weitreichende Innovationspartnerschaft mit dem führenden Schweizer Datacenter- und Cloud-Anbieter Green ein. Die Kooperation erleichtert Unternehmen aller Grössen die Nutzung von Public-Cloud-Services. Als ausgewiesene IaaS-Spezialistin konnte Xelon den Betrieb von IT-Infrastruktur für IT-Dienstleister, SysAdmins und Softwareentwickler weiter vereinfachen.

Die Ruhoff-Informatik GmbH mit Sitz in Härkingen (SO) ist eines der IT-Unternehmen, deren Infrastruktur neu von Xelon betreut wird. «Rund 20 Prozent unserer Kundeninfrastrukturen stehen in virtuellen Datacentern, mit einer steigenden Tendenz. Nachdem Green und Xelon die Innovationspartnerschaft eingingen, war es uns wichtig, direkt mit Xelon arbeiten zu können. Wir lernten Xelon als dynamische Firma kennen und beschlossen, die Kundeninfrastrukturen

in die Cloud-Orchestrierungs-Plattform Xelon HQ zu migrieren», erklärt Jean-Pierre Ruhoff, Geschäftsführer der Ruhoff-Informatik GmbH.

«Die Migrationen liefen dank der guten Vorbereitung äussert entspannt ab»

Was hat sich für Ruhoff-Informatik verändert, seit Xelon sich um IT-Infrastrukturen der Ruhoff-Kunden kümmert? «Das Umsetzen von Infrastruktur-Projekten wurde noch einfacher. Die Kollaboration mit Xelon läuft so gut, dass mir spontan nicht einmal in den Sinn kommt, was an unserer Partnerschaft 'spannend' sein könnte», sagt Jean-Pierre Ruhoff. Der Geschäftsführer von Ruhoff-Informatik schätzt, dass Prozesse klar definiert sind und sein Unternehmen einen direkten Draht zum Tech-Team von Xelon hat. «Wir sind alle Techniker und sprechen die gleiche Sprache. Dadurch konnten wir die Migrationen gut vorbereiten und die Projekte liefen äusserst entspannt ab.»

Xelons Mission ist es, das Management von IT-Infrastruktur zu vereinfachen und IT-Operations-Teams zu mehr Speed und Effizienz zu verhelfen.

> “Unsere Stärke ist es, Kunden an der Front zu betreuen und ihre IT-Fragen zu beantworten. Da wir die IT-Infrastrukturen bei Xelon in guten Händen wissen, können wir uns wieder vermehrt auf unser Kerngeschäft — die System-, Prozess- und Kundenbetreuung, sowie auf die Beratung — fokussieren.”

Jean-Pierre Ruhoff

Geschäftsführer bei Ruhoff-Informatik GmbH

In den kommenden Monaten werden weitere Kundeninfrastrukturen in das Xelon HQ migriert. «Danach schauen wir, wie die Reise weitergeht. Ich kann mir gut vorstellen, in Zukunft enger mit Xelon zusammenzuarbeiten», schliesst Jean-Pierre Ruhoff.

Fazit

Immer mehr Schweizer IT-Service-Provider haben erkannt, dass sie angesichts der zunehmenden Komplexität neuer Technologien und Anwendungen nicht mehr die ganze Bandbreite an IT-Dienstleistungen abdecken müssen und können. Der anhaltende Fachkräftemangel in der ICT-Branche trägt ebenfalls dazu bei, dass IT-Dienstleister Stellen nicht immer zeitnah besetzen können und sich auf diejenigen Aufgaben fokussieren müssen, die ihr Unternehmen von der Konkurrenz abhebt. «Was wirklich zählt für eine IT-Company ist, was bei den Kunden einen Mehrwert schafft. Lagert man die Betreuung der IT-Infrastruktur aus, kann man sich vermehrt auf das Kerngeschäft fokussieren», sagt Michael Dudli, CEO von Xelon.

Das Outsourcing von Infrastrukturaufgaben führt zu stärkerem Fokus. Dabei stellt ein externer Partner eine hochverfügbare, stabile, sichere und skalierbare IT-Infrastruktur zur Verfügung. Ein IT-Dienstleister kann so sein Angebot schnell und unkompliziert erweitern, ohne grosse Investitionen tätigen zu müssen. IT-Service-Provider können sich dadurch vermehrt auf ihr Kerngeschäft konzentrieren: die Kundenbetreuung sowie die Akquise von Neukunden. «Unsere Stärke ist es, Kunden an der Front zu betreuen und ihre IT-Fragen zu beantworten. Da wir die IT-Infrastrukturen bei Xelon in guten Händen wissen,

können wir uns wieder vermehrt auf unser Kerngeschäft — die System-, Prozess- und Kundenbetreuung, sowie auf die Beratung — fokussieren», bestätigt Jean-Pierre Ruhoff, Geschäftsführer der Ruhoff-Informatik GmbH.

«Die Komplexität der Services, die IT-Service-Provider dem Endkunden anbieten, nimmt stetig zu. Früher waren es vor allem hardwarespezifische Themen, um die sich IT-Dienstleister kümmerten. Es geht aber immer mehr in Richtung Software, Applikation, Security und so weiter. Ich glaube, wenn man hier Aufgaben abgeben und sich auf den Teil fokussieren kann, der den Kunden einen wirklichen Mehrwert bietet, ist das sicher ein Vorteil für das ganze Unternehmen», erklärt Michael Dudli von Xelon.

Schlusswort

Ich bin Michael Dudli, CEO von Xelon. Wir verhelfen IT-Service-Providern zu mehr Speed und Effizienz bei ihren IT-Operations.

Vielen Dank, dass du unseren Trend-Report heruntergeladen hast. Teilst du meine Meinung, dass IT-Service-Provider 2022 mehr Fokus brauchen? Wie schafft ihr es, euch auf das Kerngeschäft zu konzentrieren? Möchtest du wissen, wie wir es bei Xelon schaffen, uns auf diejenigen Themen zu fokussieren, die unseren Kunden einen Mehrwert bieten?

Wir würden uns über einen persönlichen Austausch freuen:

Buche hier einen Termin mit unseren Cloud-Experten