



Interview mit **Dirk Müller**, Chief Technology Officer bei K&P Computer

Managed-Services gefragter denn je

FOTO: SIGI LUSTENBERGER

Cloud-Computing bleibt populär: Drei von vier Unternehmen (76 Prozent) nutzten im Jahr 2019 Rechenleistungen aus der Cloud – im Vorjahr waren es 73 Prozent und im Jahr 2017 erst 66 Prozent. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage von Bitkom Research im Auftrag der KPMG AG unter 555 Firmen ab 20 Mitarbeitern in Deutschland.

„Cloud-Anwendungen haben sich in der gesamten Wirtschaft durchgesetzt. Die Unternehmen haben verstanden, dass Cloud-Computing eine grundlegende Technologie für das Geschäft von morgen ist“, sagt Dr. Axel Pols, Geschäftsführer von Bitkom Research. Damit meint er die bedarfsgerechte Nutzung von IT-Leistungen wie Software, Speicherplatz oder Rechenleistung über Datenetze.

Cloud-Computing bedeutet aber mehr als nur skalierbare Rechenleistungen abrufen

zu können. Mehr als drei Viertel der Cloud-Nutzer (77 Prozent) sehen darin einen großen Beitrag zur Digitalisierung des Unternehmens insgesamt. Für die Digitalisierung interner Prozesse sagen dies 69 Prozent und zwei von fünf (38 Prozent) geben an, dass Cloud-Computing einen großen Beitrag für die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle leiste. „Cloud-Computing hat sich zur Kerntechnologie der Digitalisierung entwickelt. Die besonderen Herausforderungen der Covid-19-Krise haben uns die Stärken des Cloud-Computing vor Augen geführt“, kommentiert Peter Heidkamp, Head of Technology bei KPMG.

Bechtle-Vorstand Dr. Thomas Olemotz charakterisiert die Entwicklung des Marktes seit März als „Berg-und-Tal-Fahrt“. Einerseits habe es eine Sonderkonjunktur bei Home-office- und Collaboration-Tools gegeben, andererseits sei man aber an vielen Stellen durch das Verschieben großer Kundenprojekte ausgebremst worden.

„Covid-19 stellt viele IT-Abteilungen vor die Herausforderung, im Spagat zwischen Kostendruck und Innovation die Digitalisierung im Unternehmen voranzutreiben“, konstatiert Dirk Müller, CTO bei K&P Computer, im Interview mit DV-Dialog. Dies steigere die Nachfrage nach Managed-Services. IT-Chefs entscheiden sich aber auch aus einem anderen Grund dafür: Sie wollen die IT-Abteilung entlasten. Corona zwang sie dann auch noch, kurzfristig digitale Arbeitsplatz-Lösungen zu schaffen.

Diese Trends verstärken die Nachfrage nach Managed-Services weiter; in diesem Geschäftsfeld konnte K&P Computer den Umsatz schon 2019 um 24,4 Prozent steigern. Der Wiesbadener IT-Dienstleister hat seinen Jahresumsatz im 35. Jahr des Bestehens um 3,5 Prozent auf 29,9 Mio. Euro gesteigert. Im Kernbereich IT-Wartung werden 3.046 Unternehmen betreut – das sind 5,3 Prozent mehr als im Vorjahr.



TEXT: BERTHOLD WESSELER | FOTOS: SIGI LUSTENBERGER

„Trotz Covid-19: Service ohne Abstriche!“

Interview mit *Dirk Müller*, Chief Technology Officer bei K&P Computer

Herr Müller, K&P Computer ist ja vor 35 Jahren als Wartungsdienstleister gestartet, hat sich aber längst zum IT-Provider mit einem Full-Service-Anbot gewandelt. Warum war das notwendig – und welche Vorteile haben die Kunden dadurch?

Dirk Müller: Der IT-Sektor ist geprägt durch rasante technologische Entwicklungen. Will man in dem schnellen Wandel als IT-Dienstleister bestehen, ist eine innovative Beweglichkeit unumgänglich. So haben wir über die Jahre unser Leistungsspektrum immer wieder erweitert und vorausschauend an den Markt-Bedürfnissen ausgerichtet.

Heute stehen wir unseren Kunden als Full-Service-Provider in allen Themenbereichen rund um das Datacenter und auch darüber hinaus zur Verfügung. Von der Beratung über die Hardware-Beschaffung bis hin zu Installation, Wartung und Managed-Services – bei uns gibt es die gesamte Wertschöpfungskette aus einer Hand.

Zudem sind wir global vernetzt, haben Partnerschaften mit allen führenden Herstellern und kooperieren mit internationalen Business-Partnern und Service-Providern, wie zum Beispiel Curvature. Davon profitieren unsere Kunden, die uns zum großen Teil bereits über Jahrzehnte begleiten.

Wie verändert die aktuelle Situation in der Corona-Zeit die Nachfrage nach diesen Services?

Müller: Covid-19 stellt viele IT-Abteilungen vor die Herausforderung, im Spagat zwischen Kostendruck und Innovation die Digitalisierung im Unternehmen voranzutreiben.

Zum einen ist die Nachfrage nach unserem Service „KPC Managed Workplace“ erheblich gestiegen. Corona-bedingt waren Unternehmen gezwungen, kurzfristig digitale Arbeitsplatz-Lösungen zu schaffen. Zum anderen greift man aus Kostengründen eher zu Refurbished-Ware – oder die Wartungsverträge vorhandener IT-Systeme werden verlängert. Auch Personaleinsätze vor Ort zur Überbrückung von Personalengpässen waren in den letzten Wochen an der Tagesordnung.

Monitoring-Lösungen wie „KPC Watch“ und Backup-Lösungen wie „KPC Veeam Cloud Connect“ sind gefragter denn je. Auch die Angst vor Cyberattacken ist noch weiter gewachsen. Hier bieten wir mit „KPC Managed Cloud Firewall“ eine sehr gute Lösung und beraten unsere Kunden darüber hinaus bei individuellen Systemen bzw. maßgeschneiderten Security-Konzepten.

Kann K&P in diesen Tagen überhaupt alle Services in der gewohnten Qualität erbringen?

„Covid-19 stellt viele IT-Abteilungen vor die Herausforderung, im Spagat zwischen Kostendruck und Innovation, die Digitalisierung im Unternehmen voranzutreiben.“ Dirk Müller

Müller: Ja, denn wir haben sehr schnell reagiert. 90 Prozent unserer Belegschaft ist bereits seit Beginn der Covid-19-Beschränkungen im Homeoffice und seither vollumfänglich im Einsatz. Wir bieten uneingeschränkten 24/7-Service, sodass unsere Kunden hier keinerlei Abstriche machen müssen. Im Gegenteil: Wir helfen, wo wir können – auch abseits bestehender Verträge. Zum Beispiel mit verkürzten Vertragslaufzeiten. Auch sind unsere Lager gefüllt, sodass die Ersatzteilversorgung weltweit autark zu jedem Zeitpunkt gesichert ist. Einige Leistungen sind sogar in größerem Umfang verfügbar. So haben wir das Webinar-Angebot unserer Tech Academy erweitert: Hier können sich Kunden regelmäßig zu aktuellen IT-Themen wie Managed-Firewall, Managed-Workplace oder auch IT-Wartung in Coronazeiten sowie zu unseren eigenen Lösungen online weiterbilden und informieren.

Viel Arbeit kann auch vom Homeoffice aus erledigt werden. In welchen Bereichen geschieht das auch bei K&P Computer – und wie ermöglichen Sie dabei eine sichere und effiziente Zusammenarbeit ihrer Teams?

Müller: Managed-Workplace-Services bieten wir nicht nur als Dienstleistung für unsere Kunden an. Wir leben das natürlich auch selbst. In allen kaufmännischen Bereichen ist Homeoffice überhaupt kein Problem für uns. Und auch unsere Technik ist so organisiert, dass wir jederzeit all unsere vertraglichen Verpflichtungen und „Service Level Agreements“, zum Beispiel einem Wartungseinsatz innerhalb von vier Stunden mit Ersatzteil vor Ort, nachkommen können.

Im Bereich „Managed Services“ haben wir unser Team sogar aufgestockt. Was die interne Kommunikation betrifft, verfügen wir über ein hochentwickeltes, eigenes CRM-System, auf dessen Daten jeder Mitarbeiter von überall aus Zugriff hat.

Nicht jeder Service für Rechenzentren lässt sich Remote erbringen, etwa der Austausch von Ersatzteilen. Wie ist bei K&P Computer die Arbeit im Rechenzentrum geregelt, die unumgänglich nötig ist?

Müller: Wie bereits erwähnt, sind wir in der Technik dezentral organisiert. Das E-Teil-

Management bzw. die Vor-Ort-Einsätze sind wie gewohnt 24/7 gesichert. Im Störfall, der sich remote nicht beheben lässt, greifen unsere gewohnten Prozesse. Aktuell natürlich unter Einhaltung aller Coronaspezifischen Vorschriften. Alle Mitarbeiter sind entsprechend geschult und mit Mundschutz und Desinfektionsmittel ausgestattet worden. Aber das ist ja selbstverständlich.

Was können wir aus Corona für unsere Disaster-Recovery-Pläne lernen? Haben Sie da schon erste Empfehlungen?

Müller: Es zahlt sich immer aus, ein gut durchdachtes und erprobtes Datensicherungskonzept zu haben. Im besten Fall basiert dieses auf einem geprüften Recovery-Test, der genau aufschlüsselt, wie lange man im K-Fall tatsächlich benötigt, das Backup per Recovery zu aktivieren und die Systeme vollständig wiederherzustellen.

Wer zur aktuellen Corona-Zeit über solch eine mehrschichtige Backup-Strategie verfügt, kann sich glücklich schätzen. Einen Notfallplan griffbereit zu haben und einen entsprechend zuverlässigen Dienstleister an der Seite zu wissen, kann gerade angesichts der zunehmenden Bedrohung durch Cyberattacken überlebenswichtig sein. Wichtig ist es auch, gerade in der aktuellen Homeoffice-Situation, die Mitarbeiter immer wieder zu sensibilisieren und das Sicherheitsbewusstsein zu stärken.

K&P Computer leistet den IT-Chefs ja seit jeher Hilfestellung beim schwierigen Spagat zwischen Kostendruck und Innovation. Was sind da heutzutage die wirkungsvollsten Maßnahmen?

Müller: Bei allen knappen Budgets sollten Unternehmen ihren strategischen Fokus auch weiterhin auf Projekte zur IT-Transformation legen. Mit der Corona-bedingten Adhoc-Digitalisierung ist bei vielen Unternehmen - allein aus Zeit- und Ressourcengründen - einiges auf der Strecke geblieben, allen voran die Sicherheit und Nachhaltigkeit.

Es gilt jetzt, diese digitalen Erststrukturen sinnvoll auszubauen und auf eine solide, zukunftsweisende Basis zu stellen. Hier können wir als Full-Service-Provider in sehr vielen Bereichen unterstützen. Ob Datensicherungskonzepte, Cloud-Systeme, Hochverfügbarkeitslösungen, modulare

Managed-Workplace- oder Firewall-Konzepte: Unser Know-how ist breit gefächert. Aber auch im klassischen Wartungsgeschäft lohnt es sich, einen kritischen Blick auf die bestehende Wartungsvertragssituation zu werfen. Insbesondere bei heterogenen IT-Landschaften lassen sich mit einer hybriden Wartungsstrategie erhebliche Kosteneinsparungen erzielen, die dann wiederum in Digitalisierungsprojekte investiert werden können.

Stichwort: hybride individuelle Wartungskonzepte. Was genau verstehen Sie darunter? Und welche Vorteile bringt so etwas?

Müller: Ein hybrides Wartungsmodell ist eine Kombination aus „Third Party Maintenance“ – kurz TPM – und OEM-Wartung. Es führt in der korrekten Umsetzung zu höherer Flexibilität, einer größeren Transparenz und nicht unerheblichen Kosteneinsparungen.

Die Basis bildet immer eine gründliche Bestandsanalyse der bestehenden Assets, die wir übrigens als Serviceleistung verstehen und nicht gesondert in Rechnung stellen. Diese gibt Aufschluss darüber, wo Neuinvestitionen durch eine verlängerte Wartung vermeidbar sind, wo Compliance-Risiken bestehen, z.B. in der Firmware, welche Systeme beim Hersteller in Wartung bleiben sollten und welche kostengünstig durch TPM abgedeckt werden können. Last-but-not-least übernehmen wir die Dokumentation, behalten die Assets der Kunden jederzeit im Blick, z.B. End-of-Life-Termine, und übernehmen die Kommunikation zum Hersteller, sodass der Kunde nur noch einen Ansprechpartner hat und damit wiederum Zeit und Kosten spart.

Sie empfehlen auch gebrauchte Hardware und die Weiterverwendung von EoL-Hardware. Worauf muss der IT-Chef besonders achten, damit er damit nicht in eine Innovations-Sackgasse manövriert?

Müller: „Refurbished“ bedeutet ja nicht gleich schrottreif. Im Gegenteil – es handelt sich in der Regel um zwei bis drei Jahre alte Rückläufer. Das ist hochwertige, ausführlich geprüfte Hardware, die leistungsstark und ausgereift ist. Wir bieten dafür sogar lebenslange Garantie. ■



„Hybride Wartung ist eine Kombination aus ‚Third Party Maintenance‘ und OEM-Wartung. Sie führt in der korrekten Umsetzung zu höherer Flexibilität, einer größeren Transparenz und nicht unerheblichen Kosteneinsparungen.“ Dirk Müller

■ Natürlich sollte man beim Kauf von gebrauchter Ware auf einen renommierten Anbieter zurückgreifen, der - wie wir mit „KPC Secure“ - die zertifizierte Datenträgervernichtung und Datenlöschung aus einer Hand anbietet. Nicht zu vernachlässigen auch der ökologische Aspekt in Zeiten des Klimawandels. Auch der Ressourcen- und Energieaufwand bei der Wiederaufbereitung ist sehr gering.

Ein Ventil, das heute den Kostendruck aus den IT-Budgets nehmen soll, ist das Cloud Computing. Wie positioniert sich K&P Computer an dieser Stelle als Service-Provider?

Müller: Wir bieten bereits seit vielen Jahren Clouddienste an, zum Beispiel „KPC Cloud-Backup for IBM i“, oder auch „Veeam Cloud Connect“. Dabei spielt unser hauseigenes und zertifiziertes Rechenzentrum in Wiesbaden eine zentrale Rolle. Wir arbeiten darüber hinaus, je nach Kundenanforderung, aber auch mit einigen Collocation-Anbie-

tern zusammen, um sämtliche Use-Cases unserer Kunden abbilden zu können. Wir bieten mit unseren On-Demand-Services alle Vorteile moderner Cloud-Computing-Lösungen. Wir haben uns dabei auf den individuellen Bedarf im Mittelstand spezialisiert. Hier beschränken wir uns nicht nur auf die Bereitstellung von virtuellen Rechenkapazitäten oder isolierten IT-Umgebungen. Unser konsequent ganzheitlich ausgerichtetes Portfolio erfüllt vielmehr die Forderungen mittelständischer Unternehmen nach vollumfänglichen und integrierten IT-Lösungen und flexiblen Bezugsmodellen. Unsere Lösungen sind daher nicht auf standardisierte Cloud-Services limitiert, sondern entsprechen auch höchst individuellen Anforderungen und Hybrid-Ansätzen. **Was sind neben dem Cloud Computing weitere Gründe dafür, dass K&P in den letzten Jahren die Internationalisierung forciert? Zuletzt war ja sogar die SIA-Teilnahme geplant...**

Müller: Viele unserer Kunden sind global aufgestellt. So haben wir immer mehr Support-Aufträge an internationalen Standorten erhalten. Dies war vor einigen Jahren der Startschuss unserer Internationalisierung. Heute können wir über ein einzigartiges Partnernetzwerk nahezu überall auf der Welt den gleichen Service anbieten wie in D/A/CH und haben viele namhafte Großkunden für die wir international im Einsatz sind.

Und, ja, das stimmt. Wir saßen bereits auf gepackten Koffern und waren startklar für den SIA Summit, bei dem wir als „Gold Sponsor“ und mit einem Vortrag zum Thema Hybrid-Maintenance an Board gewesen wären, als dann die Corona-bedingte Absage kam. Schade, aber auch wenn der Kongress in diesem Jahr verschoben wurde, so steht das Networking unter den Mitgliedern weiterhin nicht still. Es werden gemeinsam internationale Single-Point-of-Contact-Servicekonzepte entwickelt, um die Kunden unter einer Hotline-Nummer global bedienen zu können.

Das Angebot von K&P Computer wird nicht nur international erweitert, sondern auch um neue Services, wie zuletzt die Wartung von Kassensystemen. Welche Idee steckt hinter diesen Erweiterungen – und in welchen Bereichen können wir künftig weitere neue Services erwarten?

Müller: Wir werden unser Dienstleistungsangebot rund um die Digitalisierung weiter ausbauen, national und international. Die Erweiterung unseres Portfolios um die Services „KPC Managed Workplace“ und „KPC Managed Cloud Firewall“ war in diesem Zuge ein logischer Schritt. Aber auch der Betrieb der SAP-Software S/4 Hana bzw. Managed-Services in diesem Bereich, Collaboration-Dienstleistungen und der Ausbau des Leistungsspektrums bei unterschiedlichen IoT-Themen werden wichtige Bestandteile unserer zukünftigen Wachstumsstrategie sein.

Durch unsere 35-jährige Erfahrung und dank unserer über Jahrzehnte gewachsenen Prozesse gelingt uns im Bereich der IT-Wartung der Eintritt in neue Märkte, aktuell vom Rechenzentrum hin zu Kassensystemen. Und das ist nur einer von vielen möglichen neuen Wegen.

Wir möchten dabei für unsere Kunden auch in der Zukunft der Single-Point-of-Contact sein und bei Spezialthemen mit unserem breit aufgestellten Partnernetzwerk bei der Lösungsfindung unterstützen. Ich bin sicher, es bleibt auch die nächsten 35 Jahre spannend. Wir sind weiterhin auf Wachstum programmiert. ■ **Herr Müller, vielen Dank für das Interview!**