

«Das Interesse der KMU ist riesig»

Sind die IT-Plattformen der KMU bereit für den Einsatz neuer Technologien wie Voice over IP? Thomas Lang, CEO von OSS Outsource Services AG und Experte für VoIP-Lösungen für KMU, ortet bei vielen seiner Kunden Handlungsbedarf. Erst müssen die Sünden der Vergangenheit korrigiert werden.

Herr Lang, es ist jetzt 10 Uhr morgens. Welche Kommunikationsprotokolle haben Sie heute bereits benutzt?

Ich habe telefoniert, meine E-Mails gelesen, den Browser gestartet, die Agenda synchronisiert – da wird wohl einiges an Protokollen zusammenkommen.

Das Innovationstempo im ICT-Bereich macht nicht alle Anwender glücklich. Die Funktionalitäten und Schnittstellen wuchern und mit ihnen die Komplikationen. Laut der von IBM geförderten Studie «Outsourcing im Schweizer KMU-Markt» von Michael Litterer und Christian Speck plant über die Hälfte der KMU, Teile ihrer Informatik auszulagern. Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen der Komplexität und der erwachten Lust der KMU auf Outsourcing?

Das Interesse an Outsourcing hat in diesem Umfeld in der Tat deutlich zugenommen, das können wir bestätigen. KMU stehen vor technologischen Herausforderungen, die oft mehr personelle und finanzielle Ressourcen absorbieren, als in den Betrieben vorhanden sind. Kostensenkung durch Prozess- und Ressour-

cenoptimierung – das sagt sich leicht, aber wer in einem KMU soll diese Ziele in innovative IT-Massnahmen übersetzen? Wenn sich IT-Mitarbeiter nicht ständig weiterbilden, fehlt irgendwann das Know-how im Haus, und wenn sie es tun, besteht die Gefahr, dass sie abwandern. Darum arbeiten die meisten KMU mit externen IT-Profis zusammen. Wie professionell diese Profis dann arbeiten, steht auf einem andern Blatt. Es spricht für sich, dass immer mehr KMU eine ganzheitliche Beratung wünschen. Patchwork-IT stösst irgendwann an Grenzen.

Outsourcer als Generalisten?

Spezialistenwissen kann seine Wirkung nur entfalten, wenn es in einem übergeordneten Kontext sinnvoll eingesetzt wird. Viele KMU haben sich in der Vergangenheit zu sehr auf Spezialisten mit Tunnelblick verlassen. Das Ergebnis ist Wildwuchs und Instabilität. Solche Fehler können nur mit einem ganzheitlichen Ansatz korrigiert werden.

Outsourcing-Projekte können grundsätzlich in zwei Richtungen gehen, nämlich in Richtung Abbau und in Richtung Ausbau

von Komplexität. Welche Erfahrungen machen Sie mit Ihren Kunden?

Meistens gehen Outsourcing-Projekte gleichzeitig in beide Richtungen. Indem wir Patchwork-Umgebungen standardisieren und homogenisieren, bauen wir Komplexität ab. Ich denke da zum Beispiel an Desktop-Systeme oder Office-Applikationen. Hier wurde viel gesündigt: zu viele Marken und Lieferanten, chaotische Lizenzverwaltung, diffuse Servicezuständigkeiten usw. Solche Umgebungen funktionieren suboptimal und machen eine Konsolidierung notwendig. Konsolidierung heisst: umfassende Bedarfsanalyse, systematische Planung, mehr Markentreue, mehr Kontinuität, mehr Stabilität.

«Mehr Komplexität ist immer erklärungsbedürftig.»

Und wo kommt die andere Richtung zum Zug?

Ich denke da beispielsweise an Security-Konzepte, die sich nicht in einer Firewall und Anti-viren-Software erschöpfen. Solche Themen haben strategischen Charakter und erfordern ein profundes Know-how. Klar, dass hier ein Ausbau der Komplexität erfolgen muss. Aber auch Innovationen wie VoIP erweitern die Funktionalitäten des Gesamtsystems und tragen damit zu mehr Komplexität bei. Mehr Komplexität ist immer erklärungsbedürftig. Deshalb favorisieren wir Lösungen, die für unsere Kunden nachvollziehbar sind.

Welche aktuellen ICT-Trends sind Ihrer Meinung nach so wichtig, dass sich ein KMU damit ernsthaft beschäftigen sollte?

«Trends» ist ein glamouröses Wort. Ich rede lieber über Erfolgsfaktoren. IT-Erfolg heisst mehr Leistung für weniger Geld. Welche Faktoren führen zu diesem Erfolg? Ich denke zunächst an zwei: Homogenität und Stabilität.

OSS



OSS Outsource Services AG ist ein national tätiges IT-Beratungs- und Dienstleistungsunternehmen und konzentriert sich seit über 13 Jahren auf Netzwerk-, Desktop- und Business-Process-Outsourcing. Die OSS AG verfügt zudem über mehrjährige Erfahrung mit Voice over IP (VoIP) und wird heute von KMU als Kompetenzzentrum für massgeschneiderte VoIP-Lösungen geschätzt und beansprucht. Das Unternehmen ist auch als Distributor tätig; es beliefert den Fachhandel mit diversen VoIP-Produkten von namhaften Herstellern.

Die Ende 2003 gegründete **OSS Concept AG** leistet besondere Dienste für ausländische Konsulate. Sie betreibt ein Inbound Call Center, das u.a. Visumanträge erfasst und zur Bearbeitung an die Konsulate weiterleitet.

Infos: www.oss-services.ch, www.oss-concept.ch

Von cablecom bezogene Leistungen

- **connect Business**
- **service numbers** (für Call Center)

Durch Homogenisierung und Stabilisierung von ICT-Ressourcen lassen sich einerseits Kosten senken, andererseits bilden stabile Plattformen ein solides Fundament für künftige Ausbauprojekte. Auf dieser gesicherten Basis sollten sich KMU mit Sicherheits- und Konvergenzlösungen beschäftigen.

Stabilität, Sicherheit – klingt eher konservativ. Sie machen den KMU den Umgang mit Innovationen leicht ...

Wenn ein KMU an unsere Türe klopft, hat es meistens Kummer mit der IT. Die Abstürze häufen sich, die Nerven liegen blank. In solchen Situationen spricht man nicht über VoIP, sondern unternimmt alles, um das System möglichst rasch zu stabilisieren. Ich verkaufe keine einzige VoIP-Lösung, solange der Betrieb instabil läuft. Erst müssen die Prozesse, die Infrastruktur und die Applikationen mit der Geschäftslage und den Geschäftszielen in Einklang gebracht werden. Wir brauchen ein stabiles Unternehmen, um neue Technologien erfolgreich implementieren zu können.

Voice over IP steht exemplarisch für den Konvergenz-Ansatz. Was antworten Sie dem Inhaber eines Dienstleistungsunternehmens mit 15 Mitarbeitern, wenn er Sie fragt, was Konvergenz zu seinem Geschäftserfolg beiträgt?

Konvergente Lösungen senken die Kommunikationskosten, öffnen die Türe zu neuen Funktionalitäten und Prozessen und steigern so die Produktivität der Mitarbeiter. Im Dienstleistungsbereich ist der Effekt am grössten, weil der vernetzte Computer hier meistens das zentrale Arbeitsinstrument ist.

Und damit holen Sie Ihre Kunden ins Boot?

Es gibt noch eine wichtige emotionale Botschaft: «Wir nehmen dir nichts weg, sondern geben dir etwas dazu.» Es beruhigt die Kunden, wenn sie hören, dass VoIP-Lösungen auch komplementär implementiert werden können. Aber wir raten unseren Kunden davon ab, in alte Technik zu investieren. Das macht keinen Sinn.

Avantgarde-Technik ist immer mit Risiken verbunden. Wie stellen Sie sicher, dass Ihre Kunden keine geschäftlichen Risiken eingehen, wenn sie die neuste Technik einsetzen?

Wir arbeiten in unserem Unternehmen seit vier Jahren mit VoIP-Lösungen und haben wertvolle Erfahrungen gesammelt. Wir verkaufen keine Lösungen ab Prospekt, sondern Authentizität pur. Das spürt der Kunde sofort,

Zur Person

Thomas Lang (41) ist Gründer und Geschäftsführer der OSS Outsource Services AG mit Sitz in Dietlikon. Seine Karriere im IT-Bereich begann er als Verantwortlicher für das internationale Brokerage im Mainframe- und Systembereich. Nach seiner Ausbildung zum Betriebsökonom FH betätigte sich der gelernte Elektroniker als leitender Manager in einer Handelsgesellschaft.

Seit 2000 engagiert sich Thomas Lang stark für die Weiterentwicklung und Verbreitung von VoIP-Lösungen. Im Rahmen der ENUM Trial Phase wurde sein Unternehmen erster Registrar in der Schweiz.



und wenn nicht, kann er es mit unseren Referenzen verifizieren.

Wie beurteilen Sie die Praxistauglichkeit der heute verfügbaren VoIP-Lösungen im KMU-Umfeld? Sind die Systeme und Komponenten inzwischen so sicher und komfortabel wie gewohnt?

So sicher? Mit entsprechenden Vorkehrungen ja. So komfortabel? In der klassischen Telefonie hat sich seit 100 Jahren nur wenig verändert. Die Migration auf IP bietet ganz neue Funktionalitäten, die sich segensreich auf die Arbeitsprozesse und die Produktivität auswirken. Ich bin gerne bereit, das in unserer Office-Umgebung zu demonstrieren.

«Der gesamte Voice Traffic im Call Center wird über das cablecom-Netz geleitet.»

Wie stehts mit der Nachfrage nach entsprechenden Lösungen?

Das Interesse ist riesig. Inzwischen haben auch die Elektroinstallateure das Thema entdeckt und bilden sich eifrig weiter. Das Retailgeschäft brummt. Auch die allermeisten KMU setzen sich mit dem Thema intensiv auseinander.

Sie betreiben mit der Schwesterfirma OSS Concept AG Call Center im Auftrag von ausländischen Behörden. Wie lautet Ihr Mandat?

Seit 2004 erfassen wir in einem dedizierten Call Center Visumanträge für ausländische Konsulate. Die Antragsteller, die früher persönlich bei ihrem Konsulat vorbeigehen mussten, rufen heute unser Inbound Call Center an und teilen uns ihre Personalien mit. Wir leiten

die Daten anschliessend an die Konsulate zur Bearbeitung weiter. Täglich verarbeiten wir zwischen 400 und 600 Anrufe.

Welche Telefonielösung kommt im Call Center zum Einsatz?

Das Call Center verfügt über 30 Voice-Kanäle. Der gesamte Voice Traffic wird mit dem Dienst **service number** über das cablecom-Netz geleitet. Damit konnten wir eine Kostenersparnis von rund 40 bis 50 Prozent erzielen. Am Anfang hatten wir noch eine Fallback-Leitung, aber die Verbindung ist so robust, dass wir heute im Modus «cablecom only» arbeiten. Dieses Jahr werden wir dort auch Datendienste von cablecom beziehen.

Mit Ihrer Infrastruktur und Ihrem Business Process Know-how können Sie viele Informatik- und Kommunikationsbedürfnisse von KMU aus diversen Branchen abdecken. Welche Rolle spielen die Produkte von cablecom business in Ihrem Angebot?

Cablecom-Produkte sind für uns sehr wichtig, weil sie die beste Leistung fürs Geld bieten und eine tragende Säule für unsere VoIP-Lösungen darstellen. KMU stehen permanent unter Kostendruck, und wer hier als Outsourcer zum Zug kommen will, muss attraktive Gesamtlösungen liefern. Zusammen mit cablecom können wir Unternehmen ab fünf Mitarbeitern massgeschneiderte All-inclusive-VoIP-Lösungen offerieren. Die Partnerschaft bedeutet für unsere Kunden: Das Beste aus Telekommunikation und IT aus einer Hand.

Herr Lang, besten Dank für das Gespräch.

Interview: Guido Biland, alphetext.com