

# manage *it*

IT-STRATEGIEN UND LÖSUNGEN



SPEZIAL  
SECURITY  
SECURITY  
SPEZIAL

ab Seite 43

## Unternehmenskultur als Erfolgsfaktor

»Culture eats strategy  
for breakfast«

## Aussichtsreiche IT-Projekte

Business und IT auf ein  
gemeinsames Ziel einstimmen

Vertraue niemand

# SECURE THE BACKDOOR

## Leistungsstark und doppelt sicher

IT der bbw-Gruppe in den  
Rechenzentren von noris network

## Industrie 4.0

»On Demand« am »Point of Need«



Datacenter-Services, Cloud-Solutions, Cyber-/Data-Security, Managed Services

# Die Basis für die digitale Transformation

Das Jahr 2020 hatte für IT-Dienstleister einiges an Herausforderungen parat. Das ist Grund genug für »manage it« sich mit dem Systemhaus MTI Technology auszutauschen, das zudem seit Mitte des Jahres zur Ricoh Gruppe gehört. Im Gespräch mit dem MTI-Geschäftsführer Michael Babylon haben wir das Jahr 2020 reflektiert und ein paar Prognosen für das Jahr 2021 besprochen.

**? MTI Technology ist weiterhin auf dem Weg vom Hardwareanbieter zum Lösungsanbieter für Datacenter-Infrastrukturen und IT-Services? Was hat sich in dieser Richtung seit dem letzten Gespräch im Sommer 2020 getan?**

Die Welt bewegt sich immer weiter und gelegentlich auch in eine Richtung, mit der keiner gerechnet hätte. Gerade auch die Situation mit und in der Pandemie hat uns IT-Dienstleister vor ganz neue und ungeahnte Herausforderungen gestellt. Quasi an vorderster Front haben wir flexibel reagiert und unseren Kunden schnell und unbürokratisch unter die Arme gegriffen, damit sie ihren Geschäftsbetrieb aufrechterhalten oder sogar noch optimieren können. Man kann sagen, dass die Komplexität der IT-Lösungen in den letzten 12 Monaten nochmals deutlich zugenommen hat. Hinzu kamen während der letzten sechs bis neun Monate deutlich höhere Ansprüche an Security und Datensicherheit allgemein, darunter insbesondere auch beim Backup. Ransomware-Attacken waren hier der maßgebliche Treiber, aber auch die besonderen Umstände durch die Pandemie.

**? Weil Sie es gerade ansprechen, wie hat sich MTI durch die Corona-Zeit entwickelt? Haben sich Verschiebungen der IT-Schwerpunkte bei den Kunden ergeben und wenn ja, welche?**

Covid-19 war sicherlich zusammen mit der erhöhten Gefahrenlage aufgrund von Ransomware ein entscheidender Treiber für unser Business im Bereich Backup und Disaster Recovery. Das zweite, vielleicht noch viel offensichtlichere

Thema in 2020 ist das Home Office. Ab Frühjahr 2020 haben Unternehmen ihre Mitarbeiter in die Home Offices geschickt und viele waren nicht mit entsprechend vielen Mobilgeräten ausgerüstet und auch die IT-Infrastruktur war selten auf die Masse an externen Nutzern ausgelegt. Natürlich haben wir hier schnell geholfen und die IT im Datacenter daraufhin ausgerichtet.

**? Der Trend geht ja eindeutig Richtung Managed Services. Dieser müsste sich doch eigentlich im Jahr 2020 noch weiter verstärkt haben. Ist das auch bei MTI so und welchen Nutzen haben die Kunden daraus gerade jetzt?**

Aus unserer Sicht waren die Kunden in 2020 zumindest im ersten Halbjahr damit beschäftigt, ihre Mitarbeiter in die Home Offices zu bekommen und das zu organisieren. Die Managed-Services-Themen hatten dann in der zweiten Jahreshälfte wieder mehr Priorität und da, wie schon zuvor erwähnt, auch Managed Services im Bereich Backup und Security gepaart mit Services rund um die verteilte Infrastruktur durch die Home-Office-Situation. Natürlich muss man hier auch zwischen unterschiedlichen Branchen unterscheiden. IT- und technologieaffine Unternehmen hatten mit der Umstellung auf das Home Office deutlich weniger Hürden zu nehmen als andere. Hier hatte der Betrieb und Ausbau der Managed Services auch durchgehend hohe Priorität. Im Übrigen ist das auch eine Definitionssache. Für mich handelt es sich erst dann um Managed Services, wenn ich für meinen Kunden die Verantwortung für den Betrieb eines



» Unternehmen wurden von heute auf morgen gezwungen viele Prinzipien über Bord zu werfen und mit der gleichen IT dasselbe Business mit völlig veränderten Arbeitsbedingungen umzusetzen. «

Michael Babylon,  
Geschäftsführer MTI



bestimmten Teilbereichs übernehme. Es ist kein Managed Service, wenn der Kunde anruft und danach fragt, ob jemand vorbeikommen kann, um etwas zu reparieren.

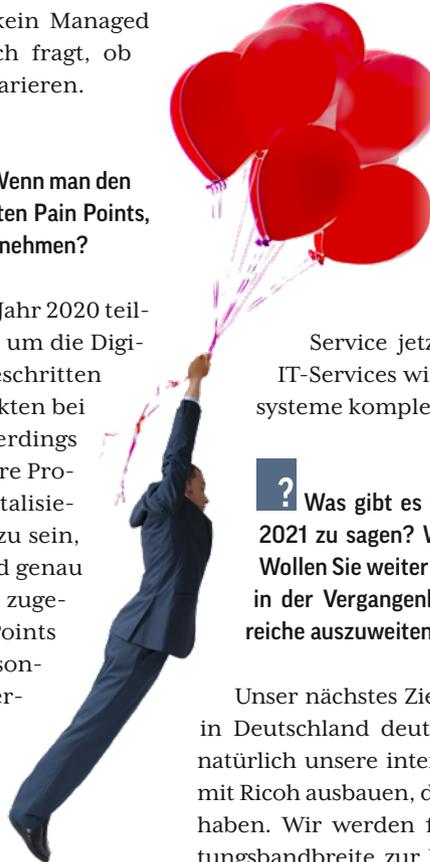
**? Kunden benötigen immer mehr Hilfe bei der IT. Wenn man den Mittelstand betrachtet, was waren in 2020 die größten Pain Points, die es zu lösen galt und welche Hürden sind noch zu nehmen?**

Die größten Pain Points im Mittelstand sind im Jahr 2020 teilweise daraus entstanden, weil Initiativen rund um die Digitalisierung noch nicht weit genug vorangeschritten waren. Zwar hat der Mittelstand an vielen Punkten bei der Digitalisierung deutlich aufgeholt, allerdings waren die Fortschritte meist für eine effizientere Produktion oder Verwaltung ausgelegt. Die Digitalisierung im Sinne von auch nach außen vernetzt zu sein, wäre der nächste logische Schritt gewesen. Und genau an dieser Stelle hat die Pandemie gnadenlos zugeschlagen und einen der größten Pain Points getroffen – übrigens nicht nur technologisch, sondern auch bezüglich der Firmenkultur. Unternehmen wurden von heute auf morgen gezwungen viele Prinzipien über Bord zu werfen und mit der gleichen IT dasselbe Business mit völlig veränderten Arbeitsbedingungen umzusetzen.

Für MTI gab es enorm viele Herausforderungen bei unseren Kunden zu lösen. Wir haben darauf flexibel und auch innovativ reagiert. Beispielsweise haben wir für unsere Kunden sogenannte »Professional Service Vouchers« konzipiert. Das sind Stundenkontingente für spezialisierte IT-Servicetechniker, die vergleichbar mit Prepaidkarten für Mobiltelefone aufgeladen und »abtelefoniert« werden können. Damit können sie nach Bedarf zu jeder Tages- und Nachtzeit alle möglichen IT-Services von ihrem vorher aufgeladenen Kontingent unkompliziert »abrufen«. Damit haben wir unseren Kunden ein Stück weit Administration erspart, die in der großen Umstellung nur gestört hätte und Prozesse verlangsamt hätte.

**? Neben den besonderen Herausforderungen des Jahres 2020 haben Sie noch weitere Themen auf dem Zettel durch die Integration von MTI in die Ricoh-Gruppe? Was steckt dahinter, was wird neu und was bleibt bestehen?**

Generell bleibt ja niemals irgendetwas, wie es heute ist. Stillstand ist immer ein schlechtes Zeichen. Wenn Sie am Bahnhof sind und dort einfach nur stehen bleiben, fährt der Zug eben ohne Sie weiter. Das betrifft alle Bereiche des Lebens. Es gab natürlich klare Gründe, warum Ricoh MTI übernimmt und das hat mit dem Kerngeschäft von MTI zu tun. Unser Zuhause ist das Datacenter. In UK haben wir zusätzlich ein ausgeprägtes Security-Team mit sehr spezifischen Skills. Die Themen Datacenter sowie Security waren



bisher bei Ricoh in Deutschland, UK und Frankreich nicht sehr ausgeprägt. Also das Wesentliche: Ricoh hat insbesondere in Deutschland ein sehr starkes IT-Servicegeschäft, das allerdings auf den Arbeitsplatz des Users fokussiert ist. Laptops oder Desktop-Systeme gehören beispielsweise dazu. Im Bereich Datacenter wird der Ricoh IT-Service jetzt dank MTI um rechenzentrumsnahe IT-Services wie beispielsweise Storage- oder Backup-systeme komplettiert.

**? Was gibt es von Seiten MTI zum Einstieg ins neue Jahr 2021 zu sagen? Was ist geplant und aus welchen Gründen? Wollen Sie weiter in die Richtung gehen und es so machen wie in der Vergangenheit oder ist es auch geplant Geschäftsbereiche auszuweiten?**

Unser nächstes Ziel ist es, die Zusammenarbeit mit Ricoh in Deutschland deutlich zu intensivieren und wir werden natürlich unsere internationalen Services weiter gemeinsam mit Ricoh ausbauen, die weltweit hunderttausend Mitarbeiter haben. Wir werden für unsere Kunden eine größere Leistungsbandbreite zur Verfügung stellen und damit ein noch besserer und verlässlicherer Partner sein. Wir sind weltweit auf allen Kontinenten in den meisten Ländern unterwegs und in der Lage, Kunden unsere Services global anzubieten.

**? Zusammenfassend, was für ein Fazit ziehen Sie für 2020 und haben Sie einen Ausblick auf 2021 und Folgejahre?**

Mein Fazit zu 2020 ist trotz aller Herausforderungen durchaus positiv. Zwar gab es Projektverschiebungen, die aber durch neue und teils ganz anders geartete Projekte ersetzt wurden. Zudem haben einige unserer Technologiepartner uns in Bezug auf Service als verlängerte Werkbank in ihre eigene Wertschöpfung eingebunden, was ebenfalls ein starkes Statement und ein Vertrauensbeweis ist. Denn mit unseren spezialisierten Mitarbeitern halten wir bei vielen unserer Technologiepartnern die höchste Zertifizierungsstufe und genießen stets eine umfangreiche Ausbildung in den neusten Produkten. Darauf kann das ganze MTI-Team stolz sein. Was den Ausblick auf 2021 betrifft, bin ich sehr optimistisch. Aufgrund unseres Zusammenschlusses mit Ricoh haben wir ganz andere und neue Möglichkeiten. Für unsere Kunden sind wir auch in unsicheren Zeiten ein zuverlässiger Datacenter-Partner, der ihnen bei vielen Anforderungen rund um die Themen Storage, Backup oder Security unter die Arme greifen kann.

**Vielen Dank, Herr Babylon, für Ihre interessanten Ausführungen, Erkenntnisse und Ausblicke.**