

## **Hintergrund**

### **Service schlägt Kapital aus Wissen**

#### **Sun Services profitieren vom Wissen des Internet-Pioniers**

**Service hat sich längst vom simplen Support entfernt. Heute sind IT-Architekten gefragt, die dem Kunden tatkräftig unter die Arme greifen. Sun Microsystems pflegt einen ähnlich umfassenden Ansatz wie andere Hersteller, zieht jedoch besonderen Nutzen aus seinem Erfahrungsvorsprung.**

Spätestens seit IBM mit seinen Global Services mehr Aufmerksamkeit seitens der Wirtschaftspresse erhält, sind „Services“ als Wirtschaftsfaktor salonfähig geworden. Die Zahlen aus IBMs vergangenem Geschäftsjahr 2002 sind eindrucksvoll: Global Services haben einen Anteil von 36,4 Milliarden US-Dollar am Gesamtumsatz von 81,2 Milliarden US-Dollar. Halbwegs die Hälfte für etwas, das mit „Services“ umschrieben wird. Das klingt nach einer Goldgrube.

Analysten bewerten das Geschäftsmodell von IBM positiv. So wird das schier unerschöpfliche Produktportfolio mittels einer Heerschar von gut bezahlten Consultants und Serviceleuten beim Kunden in den produktiven Einsatz gebracht.

#### **Service ist das Geheimnis von Sun**

Scheinbar im völligen Gegensatz dazu steht das Image von Sun Microsystems. Ein im Vergleich zu IBM kleineres Unternehmen (Jahresumsatz 2002 rund 12,5 Milliarden US-Dollar), das vom Verkauf von hochwertigen, durchgehend binärkompatiblen Servern lebt – die eher wenig Wartung brauchen. Sun ist keine Services Company, dieser Ausspruch soll sogar intern bei Sun gefallen sein. Doch ein Blick in den Jahresbericht 2002 von Sun enthüllt ein kleines Geheimnis: „Services“ tragen mit gut 3,4 Milliarden US-Dollar ein knappes Drittel zum Gesamtumsatz bei. Dieser Wert liegt seit Jahren zwischen 25 und 35 Prozent. Rund 10.500 Mitarbeiter von Sun beschäftigen sich mit Service, was wiederum ein schlankes Drittel an der Gesamtzahl von über 35.000 Mitarbeitern ist.

Service spielt also auch bei Sun Microsystems eine wichtige Rolle und wird derzeit im Unternehmen neu positioniert. Emil Dübell, Geschäftsführer Sun Microsystems GmbH und Direktor Sun Services für Deutschland und Österreich gibt einen Ausblick auf den aktuellen Ansatz: „Sun Services unterstützt Kunden dabei, das Maximum aus ihrem Netzwerk herauszuholen. Früher wurde Hardware repariert. Heute planen wir proaktiv Netzwerke, implementieren und betreiben sie auch, wenn der Kunde das wünscht.“

Service im engeren Sinn, nämlich Wartung und Reparatur, ist nicht besonders aufregend. Doch die Wartung von Systemen ist ein solides Geschäft, wie ein Bericht von IDC (2002) zeigt. „System Support“ hat weltweit im Jahr 2001 rund 34 Milliarden US-Dollar gebracht. Dies soll im Jahr 2006 bis auf zirka 38 Milliarden US-Dollar steigen, was einer jährlichen Wachstumsrate von 2,3 Prozent entspricht. Für Europa sollen die Aussichten mit 2,4 Prozent noch einen Tick besser sein. Das Wachstum erscheint enttäuschend im Vergleich zu den vergangenen New Economy Indices. Doch auch IDC bescheinigt dem System Support heimliche Qualitäten. Die Bruttogewinnspanne ist mit 15 bis 30 Prozent sehr gut. Der Umsatz ist, weil die Wartungsverträge regelmäßig erneuert werden, ein zuverlässiger Beitrag zum Unternehmenserlös. Und über diesen Service erfahren die Anbieter sehr viel über die Probleme der Kunden sowie einiges über ihre künftigen Pläne.

#### **Trend zur umfassenden Dienstleistung**

Aktuelle Marktzahlen zeigen, dass aus dem heimlichen Geschäft ein lukrativer Trend geworden ist. So sieht das Handelsblatt (im Mai 2003) eine Verlagerung in Ausgaben für IT-Service sowie für Outsourcing. IBM soll im laufenden Quartal rund 12 Milliarden US-Dollar eingefahren haben. Wettbewerber Hewlett-Packard hat aufgeholt, eines der Highlights war der Outsourcing-Auftrag von Procter & Gamble mit einem Volumen von drei Milliarden US-Dollar in zehn Jahren. Auch bei Sun schlägt sich die Belegung nieder, in sechs Monaten konnten 1,8 Milliarden US-Dollar

umgesetzt werden.

Outsourcing macht auch Gartner in seinem jüngsten Bericht (Juni 2003) als Wachstumsmotor für IT-Services aus. Im Jahr 2003 wird eine Erholung und ein Wachstum um 3,5 Prozent auf rund 555 Milliarden US-Dollar weltweit konstatiert. Der Vergleich mit der IDC-Zahl von 34,5 Milliarden US-Dollar im Jahr 2003 für System Support macht auch klar, um wieviel mehr im Saldoposten Service heute steckt.

Höchste Zeit also für eine Definition von Service. Wohl alle Anbieter fassen heute unter Service umfassende Dienstleistungen rund um Hardware und Software zusammen, und zwar vom Verkauf bis zur Ablösung des Systems. Die Wertschöpfungskette ‚Service‘, wie sie beispielsweise IDC (2002) sieht, beginnt bei den klassischen Wartungs- und Reparaturaufgaben, geht dann aber weiter über proaktiven Support, Integration/Implementierung, Planung & Design bis hin zum klassischen Consulting. Manche, darunter auch Sun, sehen überdies noch die Aus- und Weiterbildung unter dieser Rubrik. Service kann auch die ständige Übernahme von Teilaufgaben („Outtasking“) bis hin zur Übernahme eines kompletten Rechenzentrums bedeuten.

### **Service ohne Hardware-Verkauf**

Knut Müller, Direktor Professional Services Deutschland/Österreich der Sun Microsystems GmbH sagt dazu: „Auch wenn der Kunde keine Hardware von Sun kauft, wollen wir ihn beraten. Ein Beispiel ist die Storage-Konsolidierung. Zum Festpreis erheben wir seine Situation, erstellen die Nutzungsanalyse und ermitteln die Total Cost of Ownership.“ Ein weiteres Beispiel für eine vorausgehende Beratung ist das Security Assessment. Dort wird die IT-Umgebung des Kunden einer umfassenden Sicherheitsanalyse unterzogen. Von einer Durchsicht der Prozesse, Netzwerke und Systeme reicht das Assessment bis zur Bewertung der Richtlinien, also einem nicht-technischen Bereich. Noch ein Beispiel: Wenn der Kunde eine Hochverfügbarkeitslösung wünscht, erstellt Sun bereits im Vorfeld einer Kaufentscheidung eine grundlegende Analyse der Anforderungen an die spätere Hochverfügbarkeitslösung und berät ihn über notwendige Infrastrukturansätze, wie etwa einem Cluster-Konzept.

Im Gegensatz zu manchem Wettbewerber hat Sun gerade in der Beratungsphase etwas Besonderes zu bieten: originäres Wissen. Sun steckt mit 1,8 Milliarden US-Dollar (2002) überproportional viel in Forschung & Entwicklung. Hier entsteht ursprüngliches Wissen um den Betrieb und die Evolution von Computernetzen. Die Kunden von Sun Services können von diesem Wissen profitieren. N1 ist ein Beispiel hierzu, das weiter unten weiter ausgeführt ist.

### **Wie Sun den Service definiert**

Sun Microsystems versteht unter Service die Beratung bei der Architektur, Implementation und Betrieb von Unternehmensnetzen. Dies schließt auch Consulting mit ein, die Integration von Plattformen, Training und Support. Besondere Kompetenzen von Sun sind dabei Hochverfügbarkeit, Sicherheit, mobile Anwendungen, Business Continuity, Applikationsintegration, Betrieb von Rechenzentren, Remote Services und die Weitergabe von Wissen rund um Kerntechnologien wie etwa Java oder Web Services. So umfassend sich Sun aufstellt, so spezifisch sind Erfahrung und Wissen auf bestimmte Gruppen verteilt. Daher gliedert sich Service bei Sun in folgende Bereiche:

- Consulting: Die Consultants von Sun helfen bei Architektur und Implementierung. Sie beraten beim Aufsetzen von ganzheitlichen Lösungen, etwa von Storage-Konsolidierung bis zu komplexen Web Services-Architekturen.
- Preemptive Services: Beispielsweise mittels Sun Remote Services Net Connect werden Netzdienste angeboten, die es den Kunden oder Service Providern erlauben, Probleme bereits im Frühstadium zu erkennen und damit schon vorbeugend zu beheben.
- Managed Services: hier bietet Sun eine Dienstleistung an, die von der Überwachung einzelner Dienste bis zum Betrieb eines ganzen Rechenzentrums reicht.
- Support: Hier findet der Kunde ein modulares Service-Vertragsangebot für alle Anforderungen – vom Self-Support bis zur Betreuung rund um die Uhr. Für höchste Ansprüche steht sogar ein individueller Service Account Manager dem Kunden persönlich zur Seite.
- Training: Der Trainingsbereich von Sun schult weltweit mehr als 150.000 Kursteilnehmer in 200 Schulungszentren. In den deutschen Standorten Berlin, Frankfurt, Hamburg, Hannover, München, Ratingen und Stuttgart schulen mehr als 150 Trainer durchschnittlich über 10.000 Teilnehmer pro Jahr. Es werden didaktisch ausgefeilte Kurse angeboten, wobei die Darbietungsform vom Classroom-Training bis zum Web-Training reicht. Das

Trainingsconsulting unterstützt Unternehmen in der Planung und Durchführung größeren Trainingsprojekte und bietet darüber hinaus eine leistungsstarke Lernplattform an.

Je nach Aufgabe erfüllen die oben genannten Bereiche, einzeln oder im Team, die vom Kunden gestellten Aufgaben. Dabei stehen eine Vielzahl von bereits „vorgefertigten“ Angeboten sowie individuell geschneiderte Lösungen von Sun zur Verfügung. Zu besonderen Schwerpunkten bietet Sun Services, die dem Kunden helfen, schneller auf aktuelle Technologie-Trends umzusteigen und sich so einen Wettbewerbsvorsprung zu verschaffen. Ein Beispiel ist die Kostenreduzierung in Rechenzentren mittels N1 und anderen Maßnahmen.

### **N1 – den „Wirkungsgrad“ von Computern erhöhen**

Vom Anwender meist unbemerkt stecken hinter den Kulissen eines Rechenzentrums viele Menschen eine Menge Arbeit in das reibungslose Funktionieren der IT-Infrastruktur. Gelegentlich spürt auch der normale Anwender, dass die Leistung des Rechenzentrums nicht auf Fingerschnippen zur Verfügung steht. Etwa, wenn die Festplatte des Email-Servers überläuft oder es Wochen dauert, bis endlich ein neuer Dienst bereitgestellt werden kann. Sun fasst alle Aktivitäten hierzu unter dem Begriff Network 1, kurz N1, zusammen. N1 soll dafür sorgen, dass sich das heterogene Netzwerk wie ein einziger Computer verhält. Neben mehr Komfort für den Enduser geht es aber auch um knallharte Rentabilität. Ein Netzwerkadministrator verwaltet derzeit 50 bis 100 Netzanschlüsse, mit N1 sollen es 500 und mehr werden. Auch die Zahl der pro Administrator verwalteten Server soll von gegenwärtig 15 bis 30 auf über 500 Server steigen. Behält heute ein Datenbankadministrator den Überblick über ein Terabyte Daten, könnte er mittels N1 gut 100 Terabyte bewältigen. Insgesamt soll die Verfügbarkeit der Dienste von 99,9 auf 99,999 Prozent steigen, die gesamte Auslastung der Infrastruktur von aktuell geschätzten 15 bis 30 auf gut 80 Prozent anwachsen.

### **Heute bereits die Techniken von Morgen einsetzen**

Sun Services begleiten den Kunden auf dem Weg zu einem homogenen Rechenzentrum, das schon früh die Vorteile von N1 nutzen kann. Erste Produkte, wie Blade-Server, sind bereits für N1 vorbereitet und verfügbar.

Vier Trends sind für Sun, Partner und Kunden gleichermaßen wichtig:

- Sun entwirft IT-Architekturen. Aus der unglaublich reichhaltigen Erfahrung als einer der „Hauptausrüster“ des Internets weiß Sun, wie Unternehmensnetze optimal gestaltet werden.
- Sun berät und unterstützt Anbieterübergreifend. Die Experten von Sun kennen sich nicht nur mit Sun-Technologien aus, sondern auch mit Techniken anderer Anbieter. Nur so kann ganzheitliche Beratung und Service erfolgen.
- Sun teilt sein Wissen mit Partnern und Kunden. Sun bildet Partner und Kunden aktiv aus, um größtmöglichen Nutzen aus progressiven Netztechnologien zu ziehen. Sun ist deshalb auch ein großer Anbieter von Aus- und Weiterbildung in Deutschland.
- Sun tritt Partnern gegenüber nicht als Wettbewerber auf, sondern bindet sie ein. Sun verfügt über ein klar gegliedertes Partnerprogramm. Zusammen mit den Partnern werden gemeinschaftlich große Service-Projekte durchgeführt.

Sun hat schon längst den Wandel vom Basis-Support zur komplexen Beratung vollzogen. Dies zeigt sich auch an den Umsatzanteilen. Der Unterschied zu anderen liegt in einer Konzentration auf Kernkompetenzen, die aus der Unternehmenskultur von Sun kommen. Fokussierung auf das klassische Motto „Das Netz ist der Computer“ sowie mehr Qualität als Quantität sind die Prämissen.

### **Ansprechpartner für Service bei Sun Deutschland:**

Ingo Schwab  
Tel. 089-46008-0  
Email: [ingo.schwab@sun.com](mailto:ingo.schwab@sun.com)  
URL: [www.sun.de](http://www.sun.de)

**Kontakt zur Sun Pressestelle:** Angela Stanzel, Tel. 089-46008-1388