



DIGITALISIERUNGSINDEX
DIGITALER STATUS QUO DER
PROFESSIONELLEN
DIENSTLEISTUNGEN



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

SUMMARY

Ob Architekten, Unternehmensberater oder Werbeagenturen: Der Wertschöpfungsprozess von Unternehmen aus dem Bereich der professionellen Dienstleistungen ist besonders komplex. Einerseits. Andererseits profitiert gerade diese Branche daher besonders von der Digitalisierung. Aber in welchem Ausmaß nutzt sie diese Chance bereits? Das untersucht die vorliegende Studie [Digitalisierungsindex Mittelstand](#) von der Deutschen Telekom und techconsult. Analysiert wurden dabei die Bereiche Kundenbeziehungen, Produktivität im Unternehmen, die Entwicklung digitaler Geschäftsmodelle sowie die IT-Sicherheit.

Anhand dieser vier Hauptkriterien wurden für den vorliegenden Teilbericht 224 Unternehmen aus dem Sektor professioneller Dienstleister zu ihrem Digitalisierungsstatus befragt. Und ist wiederum Ausschnitt aus einer Gesamtstudie, die die Digitalisierungsbemühungen von mehr als 1.000 mittelständischen Unternehmen untersuchte. Aus allen Ergebnissen wurde der Digitalisierungsindex berechnet – eine Messgröße, die sich in jedem Bereich aus verschiedenen digitalen Aspekten und Prozessen und deren Umsetzung zusammensetzt.

Die professionellen Dienstleistungen erreichen in der Gesamtwertung 54 von insgesamt 100 theoretisch möglichen Punkten und liegen im Branchenvergleich auf einem der vorderen Ränge. Der Durchschnitt aller Unternehmen aller Branchen erreichte 52 Punkte. Die rechte Seite der Grafik „auf Seite sieben“ zeigt die einzelnen Indizes für die verschiedenen thematischen Bereiche. Die drei ersten Säulen hängen unmittelbar mit der Leistungserbringung zusammen, hier erreichen die Unternehmen um die 50 Punkte. Deutlich setzt sich davon die Säule zur IT-Sicherheit und zum Datenschutz ab. Hier liegt der Index mit 66 Punkten deutlich höher. Auf allen vier Handlungsfeldern liegen die professionellen Dienstleister mit circa zwei bis drei Punkten über dem Durchschnitt. Lediglich auf dem Handlungsfeld der Kundenbeziehungen erzielt die Branche einen durchschnittlichen Indexwert.

Die Gesamtstudie bildet nicht nur den digitalen Status quo ab, sondern bietet einen zusätzlichen Nutzwert: Interessierte Unternehmen können auf der Webseite www.digitalisierungsindex.de mit dem Self-Check ermitteln, wie es um den eigenen Digitalisierungsgrad bestellt ist und wie man sich damit im Unternehmens- und Branchenvergleich positioniert.

INHALT

- Professionelle Dienstleister sind anders
- Bedeutung der Digitalisierung aus Sicht professioneller Dienstleister
- Digitale Angebote und Geschäftsmodelle
- IT-, Informationssicherheit und Datenschutz
- Produktivität
- Kundenbeziehungen
- Fazit und Empfehlungen

DIGITALISIERUNGS
 **INDEX**

PROFESSIONELLE DIENSTLEISTER SIND ANDERS

Professionelle Dienstleister unterscheiden sich in der Art ihrer Wertschöpfung deutlich von anderen Unternehmen. Ein hohes Maß an Kommunikation und eine intensive Abstimmung mit den Kunden prägen die Arbeit dieser Unternehmen. Ihre Produkte sind in hohem Maße individualisiert, die Kunden sind direkt an der Leistungserstellung beteiligt. Jedes Projekt ist also anders und genau das erschwert den Alltag dieser Dienstleister.

Die Digitalisierung beeinflusst die Arbeit dieser professionellen Dienstleister maßgeblich. Wo die Kreativität beispielsweise von Architekten aufgrund beschränkter technischer Möglichkeiten an Grenzen stieß, stehen ihnen heute mithilfe der Digitalisierung neue Möglichkeiten der Berechnung, der Organisation oder der 3-D Visualisierung zur Verfügung. Die zunehmende Vernetzung und IT-Unterstützung erleichtert und beschleunigt die Kommunikation zwischen Auftraggeber, Planer und ausführenden Bauunternehmern.

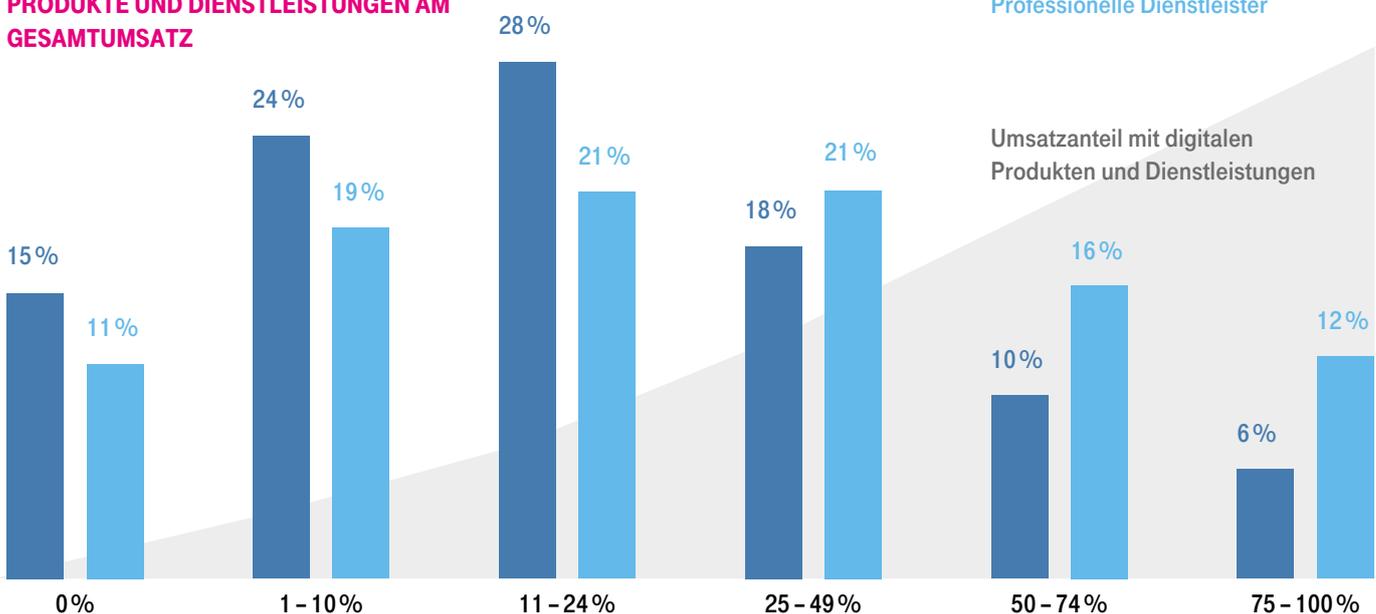
BEDEUTUNG DER DIGITALISIERUNG AUS SICHT PROFESSIONELLER DIENSTLEISTER

Der Gruppe der professionellen Dienstleister geht es bei der Digitalisierung vor allem um Wirtschaftlichkeit: Sie wollen ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken, interne Prozesse beschleunigen und die Kostenstruktur optimieren.

Fast 50 Prozent der Unternehmen nennen die Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit als primäres Ziel ihrer digitalen Transformation. Sehr viele

professionelle Dienstleister bieten bereits digitale Produkte an und haben damit ihren Umsatz deutlich erhöht: Im Branchenvergleich sind die professionellen Dienstleister in diesem Punkt eindeutig Vorreiter: Etwa die Hälfte der Unternehmen gibt an, mindestens 25 Prozent ihrer Umsätze durch digitale Produkte und Dienstleistungen zu generieren. Bei 30 Prozent der Befragten liegt dieser Anteil sogar bei mehr als 50 Prozent.

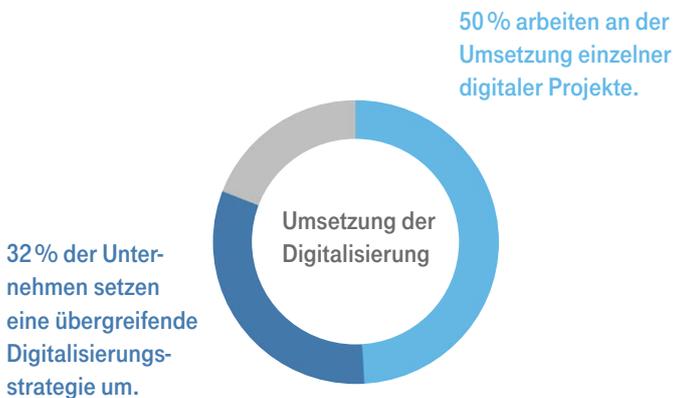
ANTEIL DES UMSATZES DURCH DIGITALE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN AM GESAMTUMSATZ



Auch unter den professionellen Dienstleistern hat sich der Wettbewerbsdruck in den letzten zwei Jahren erhöht, allerdings weniger stark als in den anderen Branchen.

Im Vergleich zum Gesamtdurchschnitt und zu anderen Branchen weichen die professionellen Dienstleister bei einigen Digitalisierungsgründen deutlich von anderen Branchen ab: So werden zwar beispielsweise die Anforderungen von Partnern (24 Prozent) oder die Erschließung neuer Märkte (37 Prozent) von vielen professionellen Dienstleistern durchaus genannt, allerdings von deutlich weniger Befragten als in anderen Branchen. Deutlich über dem Durchschnitt hingegen liegt zum einen die Beschleunigung der internen Prozesse und Arbeitsabläufe (58 Prozent) und die Individualisierung von Produkten und Dienstleistungen (32 Prozent). Mit diesen beiden letztgenannten Digitalisierungsmotiven heben sich die professionellen Dienstleister deutlich ab: Sie nutzen die Digitalisierung als Chance, um individuellere individuelle Produkte anzubieten. Gleichzeitig wollen sie damit die Integrativität des Kunden an den Prozessen vereinfachen und beschleunigen.

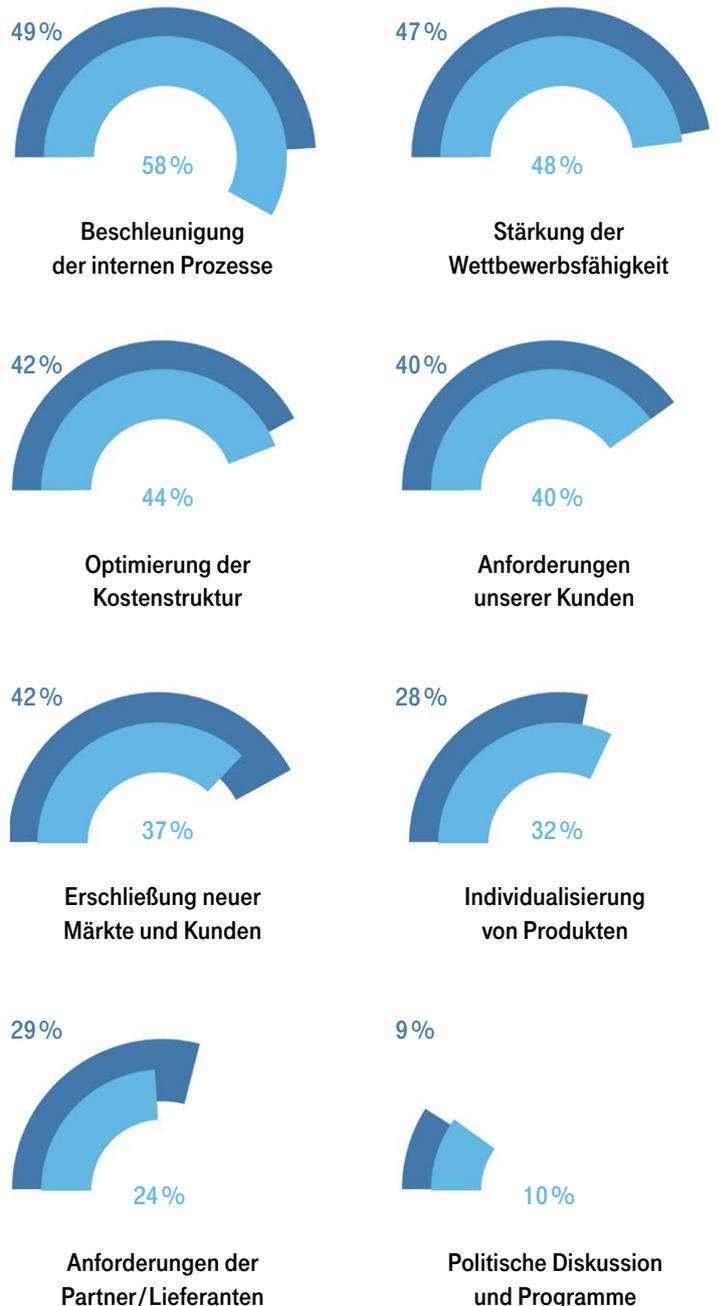
AKTUELLES VORGEHEN BEI DER UMSETZUNG DER DIGITALISIERUNG



Für die professionellen Dienstleister ist die Digitalisierung also in erster Linie eine Chance für mehr Innovationen, Produktivität und Effizienz und keine lästige Pflicht. Das spiegelt sich auch in der Bewertung der grundsätzlichen Bedeutung der Digitalisierung wieder: 77 Prozent und damit fast vier von fünf Dienstleistern schätzen sie als wichtig oder sehr wichtig für das eigene Unternehmen ein. Gleichzeitig sind professionelle Dienstleister seltener als die Vertreter anderer Branchen in dieser Studie der Meinung, dass die Digitalisierung nur ein Hype-Thema sei (20 Prozent gegenüber 23 Prozent in der Gesamtstudie).

HAUPTTREIBER DER DIGITALISIERUNG

Gesamt
Professionelle Dienstleister



Mehrfachantwort

DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

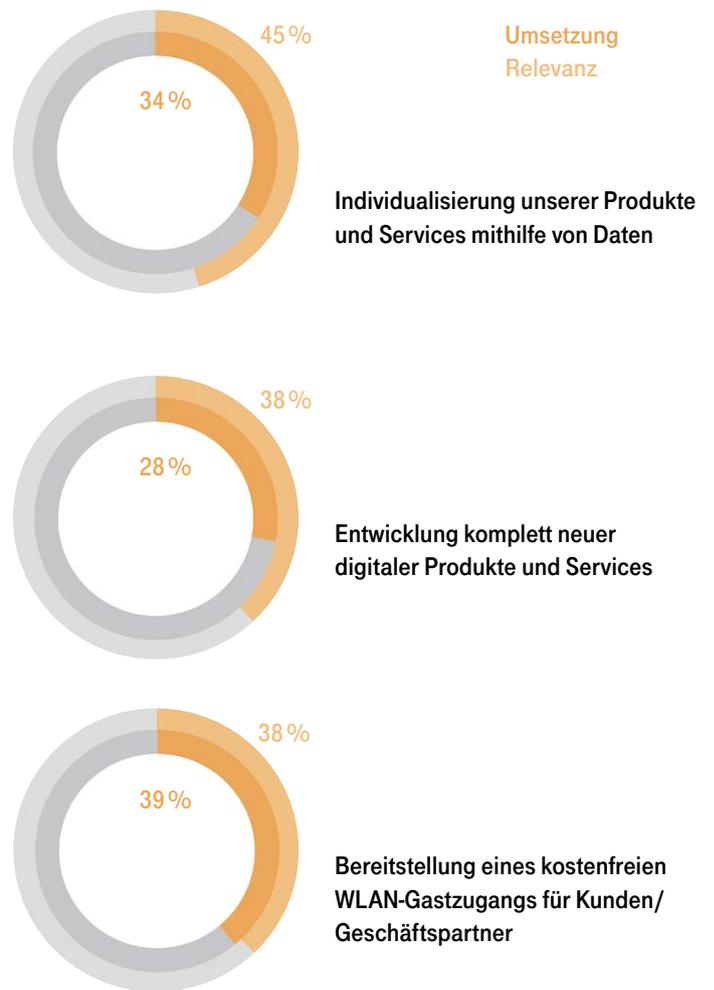
Besonders bemerkenswert: Am stärksten unterscheidet sich die Branche im Hinblick auf die digitalen Angebote und Geschäftsmodelle. Viele professionelle Dienstleister haben die Vorteile der Digitalisierung früh erkannt und bieten bereits digitale Produkte an. In der Regel stellen professionelle Dienstleister keine materiellen Produkte her, sondern leisten immaterielle Dienste wie Konzeption, Planung, Beratung und Management. Diese lassen sich oftmals digital erstellen und übermitteln.

Als besonders wichtig erachten die professionellen Dienstleister die Individualisierung von Produkten durch Datendienste – rund 45 Prozent der Befragten messen diesem Aspekt eine sehr hohe oder hohe Relevanz bei. Umgesetzt wird dies bislang aber nur von rund 34 Prozent der Unternehmen. Auch die Entwicklung komplett neuer digitaler Produkte und Services ist ein Aspekt, den 38 Prozent der Dienstleister als sehr relevant einschätzen. Lediglich 28 Prozent der Unternehmen geben jedoch an, dies bereits umzusetzen.

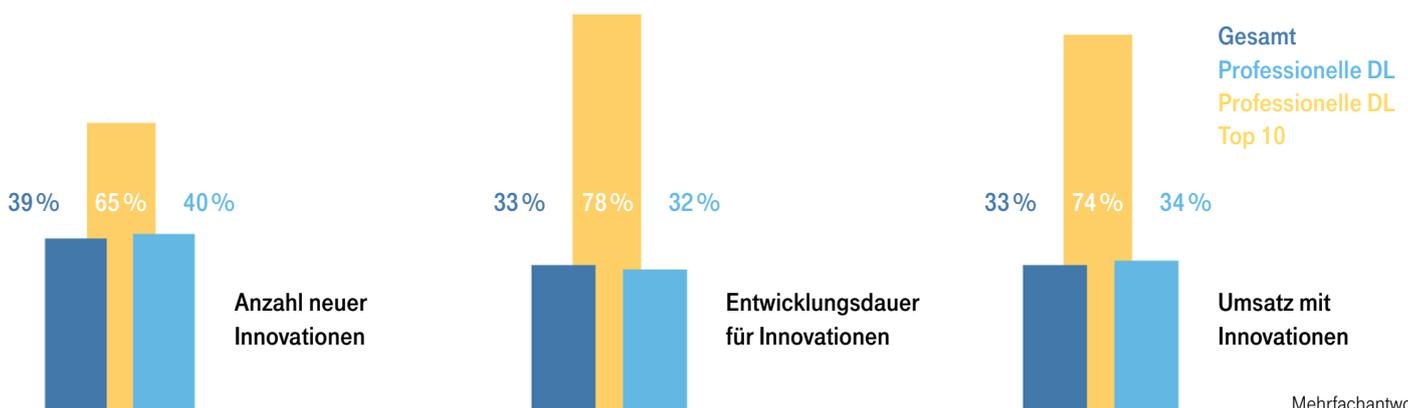
Ob die Digitalisierungsmaßnahmen zu spürbaren Erfolgen geführt haben, wurde für jedes digitale Handlungsfeld erfasst. Dabei ist der Unterschied zwischen dem Gesamtdurchschnitt der befragten professionellen Dienstleister und den sogenannten Digital Leaders – also den besten zehn Prozent der Unternehmen dieser Branche (54 versus 86 Punkte) – ganz beträchtlich. Erhoben wurde die Zufriedenheit anhand der Anzahl und der Entwicklungsdauer neuer Innovationen – und des Umsatzes, den sie erlösten. Die folgende Grafik spiegelt den Anteil der Befragten wider, die mit sehr zufrieden oder zufrieden geantwortet haben (1 und 2 auf einer 1-bis-5-Skala). Die Zufriedenheitswerte der besten Digitalisierer liegen 50 bis 150 Prozent über den Werten des Gesamtdurchschnitts. Heißt: Mit dem richtigen Einsatz sind deutliche Effizienzzuwächse möglich.

ERFOLGSFAKTOREN DES BEREICHS DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE UND ANTEIL DER UNTERNEHMEN, DIE MIT DIESEN ZUFRIEDEN SIND

DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE: DIE DREI RELEVANTESTEN ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/Umsetzung sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort



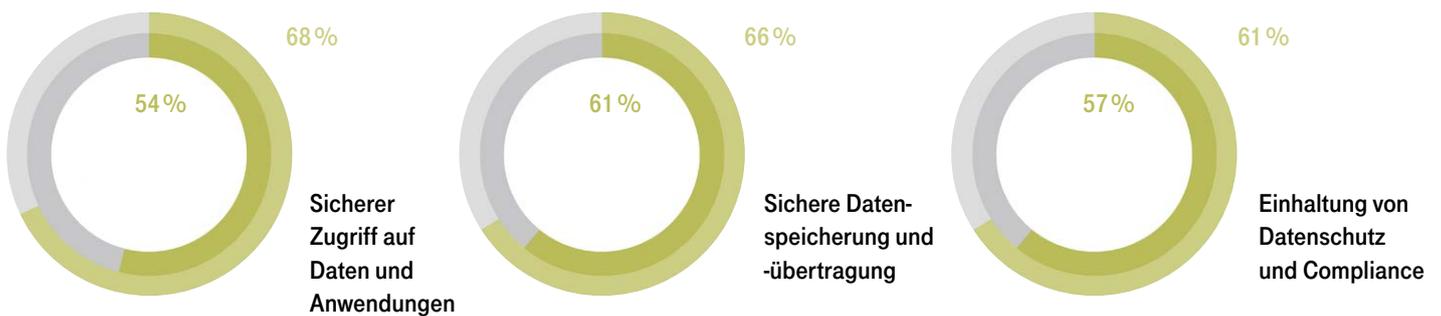
IT-, INFORMATIONSSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

Wie der Gesamtdurchschnitt erreichen auch die professionellen Dienstleister auf dem digitalen Handlungsfeld IT- und Informationssicherheit die höchsten Werte. Mit 66 Index-Punkten liegen sie drei Punkte über dem Durchschnitt. Das Thema besitzt für alle Unternehmen besondere Relevanz – zumal es hier auch gesetzliche Verpflichtungen zu beachten gilt.

Drei Aspekte sind den professionellen Dienstleistern beim Thema Sicherheit besonders wichtig: Der sichere Zugriff auf Daten und Anwendungen – mehr als zwei Drittel der Befragten erachten sie als relevant oder sehr

relevant, ebenso die sichere Datenübertragung und -speicherung. Mit 61 Prozent nur unwesentlich unwichtiger: Datenschutz und Compliance. Der Unterschied: Bei den beiden letztgenannten Aspekten decken sich Relevanz und Umsetzung nahezu. Beim Zugriff auf Daten und Anwendungen klaffen Anspruch und Umsetzung wesentlich deutlicher auseinander. Unternehmen fürchten dabei weniger den Verlust von Fachwissen oder Urheberrechten, etwa an selbst entwickelter Software, sondern vor allem den Diebstahl sensibler personen- oder projektbezogener Daten, deren Verlust erhebliche rechtliche oder finanzielle Konsequenzen hätte.

INFORMATIONSSICHERHEIT UND DATENSCHUTZ: DIE DREI RELEVANTESTEN ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/
Umsetzung sehr hoch und hoch · Mehrfachantwort

PRODUKTIVITÄT

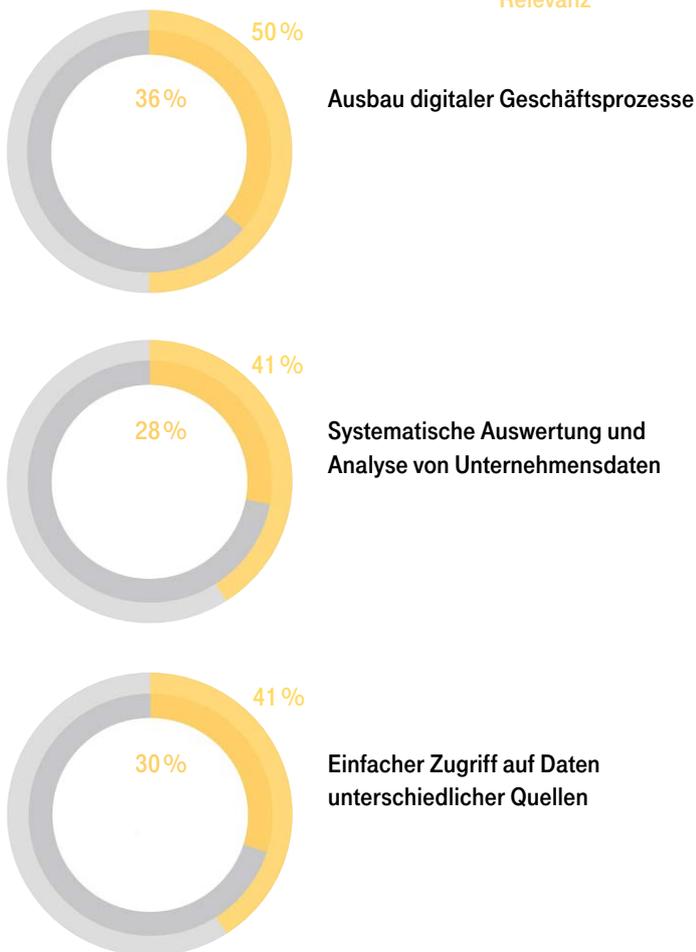
Mehr Produktivität ist eine der zentralen Zielsetzungen der Digitalisierung. Durch die Digitalisierung lassen sich Prozesse effizienter, schneller und ganzheitlicher gestalten, als dies manuell und mit analogen Technologien möglich wäre. Dieser Bereich betrifft zwar alle Branchen, ist für professionelle Dienstleister aber von besonderer Bedeutung, weil während

eines Auftrags oft dutzende bis hunderte Ansprechpartner, Geschäftspartner und Dienstleister in verschiedene Prozesse eingebunden werden müssen – und das bei jedem Projekt von Neuem. Die starke Orientierung an Kundenwünschen führt darüber hinaus oft zu Veränderungen am Produkt, die auch alle nachgelagerten Prozesse betreffen.

PRODUKTIVITÄT IM UNTERNEHMEN: DIE DREI RELEVANTESTEN ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH

Digitalisierung entlang der Wertschöpfungskette

Umsetzung
Relevanz



Die professionellen Dienstleister haben das zu einem großen Teil offenbar erkannt. Gut die Hälfte aller Befragten hält den Ausbau digitaler Geschäftsprozesse für relevant. Allerdings gibt es hier noch deutliche Umsetzungsdefizite: Nur 34 Prozent der Befragten bewerten die eigenen Digitalisierungsmaßnahmen bei diesem Aspekt mit sehr gut oder gut. Rund 40 Prozent der Befragten sind davon überzeugt, dass der einfache Zugriff auf Daten unterschiedlicher Quellen (Plattformen, Formate) und eine prozessübergreifende Transparenz für das Management sehr relevant sei.

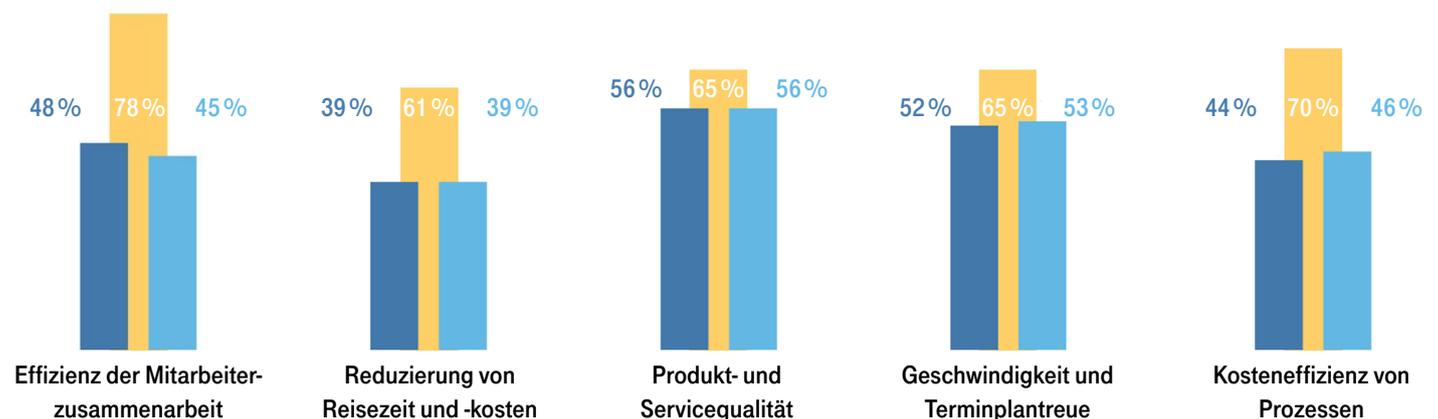
Die professionellen Dienstleister legen beim Thema Produktivität außerdem besonderen Wert auf Mobilität, denn sie wollen flexibel auf Probleme und Veränderungen reagieren. So schätzen etwa 50 Prozent der Befragten den mobilen Zugriff auf Kommunikationsanwendungen (wie E-Mail, Kalender oder Konferenzlösungen) als sehr relevant ein. Auch die Umsetzung entspricht dieser Einschätzung. Mit gut zehn Prozentpunkten Abstand folgt der mobile Zugriff auf Geschäftsanwendungen.

Die Digital Leader der professionellen Dienstleister mit dem höchsten Digitalisierungsindex bewerten die eigenen Leistungen vor allem in der Mitarbeiterzusammenarbeit und in der Kosteneffizienz deutlich besser als der Gesamtschnitt. Auch die Geschwindigkeit und Terminplantreue schätzen die Top Ten etwas besser ein, allerdings nicht so exorbitant besser als andere Messgrößen. Ob dies daran liegt, dass die Lösungen noch nicht gut genug auf die Bedürfnisse der Unternehmen zugeschnitten sind oder sich nicht genügend Partner und Dienstleister an gemeinsamen Systemen beteiligen, wurde im Rahmen dieser Studie nicht evaluiert.

ERFOLGSFAKTOREN DES BEREICHS PRODUKTIVITÄT UND ANTEIL DER UNTERNEHMEN, DIE MIT DIESEN ZUFRIEDEN SIND

Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/Umsetzung sehr hoch und hoch
Mehrfachantwort

Gesamt
Professionelle DL
Professionelle DL Top 10



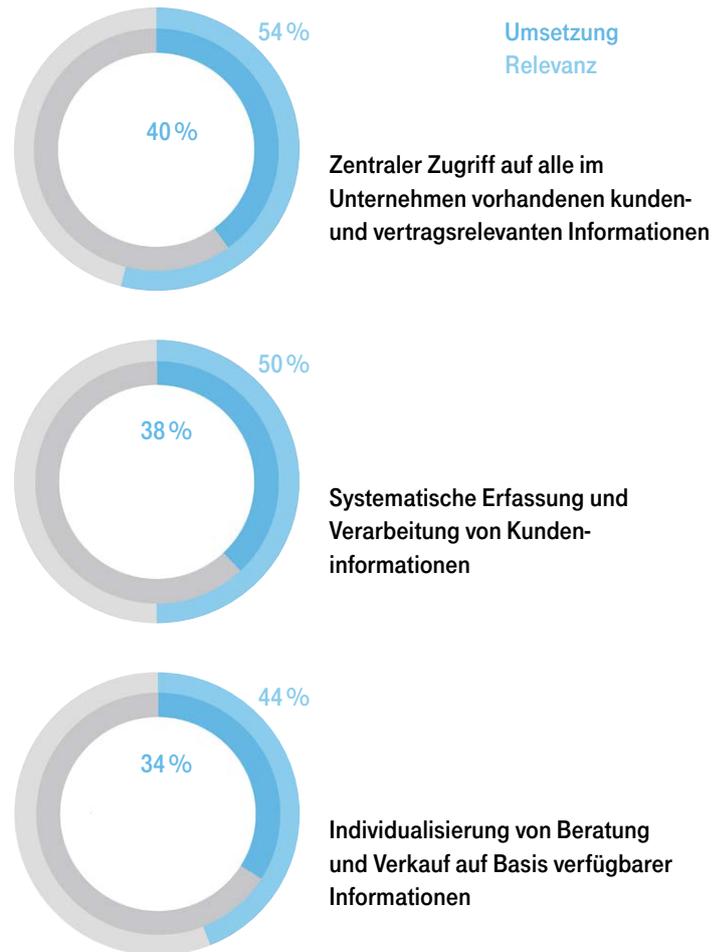
KUNDENBEZIEHUNGEN

Halten wir fest: Die professionellen Dienstleister unterscheiden sich von anderen Branchen durch die starke Einbindung der Kunden über die gesamte Projektphase und Wertschöpfungskette – von der Information und Kommunikation über Verkauf und Beratung bis hin zum Kundenbeziehungsmanagement.

Die meisten professionellen Dienstleister betonen, wie wichtig der zentrale Zugriff auf alle im Unternehmen vorhandenen kunden- und vertragsrelevanten Informationen ist. Rund 54 Prozent sehen hier eine hohe Relevanz. Das systematische Erfassen und Verarbeiten von Kundeninformationen in einer professionellen Kundendatenbank wird ebenfalls von der Hälfte aller Befragten als sehr relevant bewertet. Beide Aspekte werden von vielen Unternehmen aber noch nicht entsprechend der Relevanz umgesetzt (jeweils von nur knapp 40 Prozent der Befragten).

Wie aber unterscheiden sich Top-Digitalisierer vom Durchschnitt? Denn auch im Bereich Kundenbeziehungen bringt die Digitalisierung offensichtlich deutliche Effizienzvorteile, die einige Unternehmen bereits ausschöpfen.

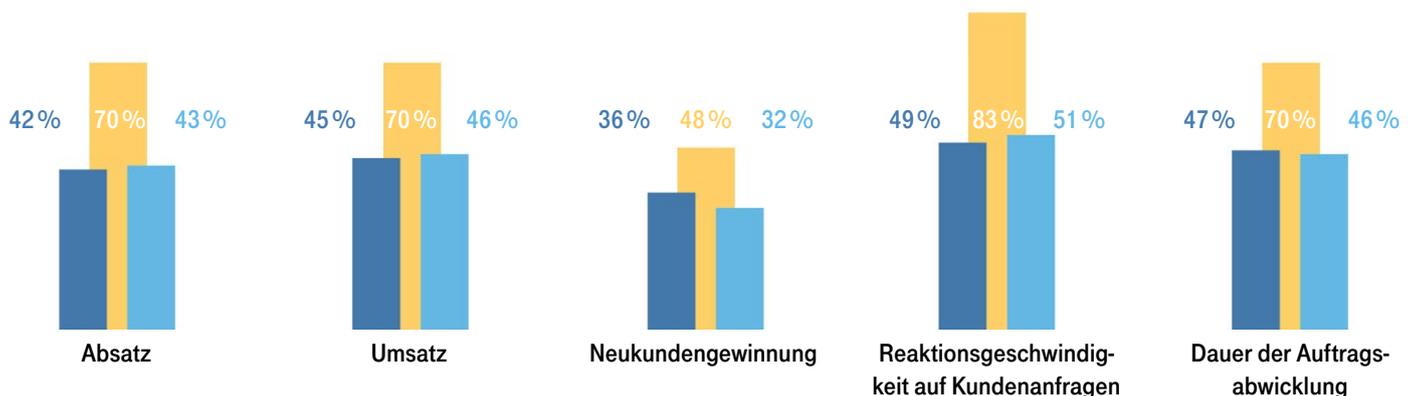
BEZIEHUNG ZU KUNDEN: DIE DREI RELEVANTESTEN ASPEKTE UND DEREN UMSETZUNG IM VERGLEICH



Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/Umsetzung sehr hoch und hoch
Mehrfachantwort

ERFOLGSFAKTOREN DES BEREICHS KUNDENBEZIEHUNGEN UND ANTEIL DER UNTERNEHMEN, DIE MIT DIESEN ZUFRIEDEN SIND

Gesamt
Professionelle DL
Professionelle DL Top 10



FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

Die Digitalisierung greift bei den professionellen Dienstleistern an zwei Stellen:

Einmal auf der Produktebene, also bei digitalen Bau- und Projektplänen, bei Präsentationen und Zahlenwerken. Zweitens bei eben jenem Prozess, in dem das Produkt oder die Dienstleistung entstehen. Was die Digitalisierung des Produktes angeht, sind die professionellen Dienstleister den anderen Branchen bereits deutlich voraus. Bei den Prozessen wird zwar leicht besser performt, aber noch nicht zufriedenstellend. Es gibt eindeutigen Verbesserungsbedarf. Heißt: Anwender müssen ihre Ängste analysieren und formulieren, Anbieter müssen diese Ängste verstehen und ausräumen.

Aus Sicht der professionellen Dienstleister ist das zum einen die Furcht vor zu hohen Investitionskosten, 39 Prozent aller Befragten sehen diesen Aspekt kritisch. Bedenken, die letztlich jeder unternehmerischen Entscheidung zugrunde liegen – also auch der für oder gegen einzelne, konkrete Schritte Richtung digitale Transformation: Welche Prozesse kann ich digitalisieren? Welche Potenziale eröffnen sich dadurch? Sind die damit verbundenen Investitionskosten zu rechtfertigen? Auf der Suche nach Antworten auf diese Fragen können der Blick auf Best Practices oder Case Studies anderer Unternehmen helfen. Und Gespräche mit verschiedenen Anbietern für Digitalisierungslösungen.

Noch kritischer allerdings als Fragen zur Finanzierung sieht diese Branche offenbar ein anderes Thema, das ein noch stärkeres Engagement in Sachen Digitalisierung ausbremst: die Sicherheit – und zwar unter zwei Gesichtspunkten: Die Gewährleistung der IT-Sicherheit einerseits, mit 42 Prozent die häufigsten genannte Unsicherheit im Umfeld der Digitalisierung. Andererseits die Absicherung grundsätzlicher rechtlicher Unsicherheiten wie den Datenschutz, das Arbeitsrecht oder das Wettbewerbsrecht, mit

34 Prozent auf Platz drei. Beide Aspekte sind nicht nur hoch frequentiert, sondern liegen auch deutlich über dem Durchschnitt (IT-Sicherheit um fünf Prozentpunkte höher, rechtliche Unsicherheiten sogar um über zehn Prozentpunkte höher).

Die Sensibilität für das Thema ist in der Branche also hoch, die Angst aber durchaus rational: Denn Digitalisierung bedeutet für professionelle Dienstleister nicht nur, viele Verträge abzuschließen, sensible Daten zu speichern und zu teilen. Extremere als in anderen Branchen hängt auch das Erstellen von Produkten und Dienstleistungen in der Regel untrennbar mit Rechnern und Software zusammen. Fallen diese aus, stehen vereinbarte Liefertermine sofort zur Disposition, möglicherweise ist sogar die Erfüllung des kompletten Kundenvertrags gefährdet.

Diese Risiken bedürfen technischer Lösungen, um nicht zur realen Gefahr für Unternehmen zu werden. Auch der Industriestandort und Regulator Deutschland muss die rechtlichen Rahmenbedingungen anpassen und definieren, um den Unternehmen damit planerische und rechtliche Sicherheit zu bieten.

Aber auch die Unternehmen selbst sind in der Pflicht: Sie müssen ihre Ängste realistisch bewerten und sie den im Rahmen dieser Studie festgestellten Potenzialen gegenüberstellen. Denn wer sich digitalisiert, arbeitet wirtschaftlicher. Zudem dürfen die professionellen Dienstleister nicht vor lauter Bedenken den Anschluss an die Konkurrenz verlieren. Nur wenige professionelle Dienstleister fühlen sich durch die Digitalisierung akut bedroht und nur gut die Hälfte beschäftigt sich aus Wettbewerbsdruck mit der Digitalisierung.

HINDERNISSE, DIE DER DIGITALISIERUNG ENTGEGENSTEHEN



**Gewährleistung der
IT-Sicherheit**



Hohe Investitionskosten



Rechtliche Unsicherheiten

Top Boxes: Nennungen mit Relevanz/Umsetzung sehr hoch und hoch
Mehrfachantwort

DIE DIGITALISIERUNG DER PROFESSIONELLEN DIENSTLEISTER – AUF EINEN BLICK

Digitalisierungsindex Mittelstand
So digital sind die Dienstleister



*Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der professionellen Dienstleister laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar. **Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern.

Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf www.digitalisierungsindex.de

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

Digitalisierungsindex Mittelstand
Was denken Dienstleister über Digitalisierung?



58 %

Deutlich mehr als die Hälfte der professionellen Dienstleister erwartet eine Beschleunigung der internen Prozesse und Arbeitsabläufe durch Digitalisierung



48 %

Fast jeder zweite Dienstleister möchte mit Digitalisierung wettbewerbsfähiger werden



28 %

Drei von zehn Dienstleistern erzielen bereits mehr als die Hälfte ihres Umsatzes mit digitalen Produkten und Dienstleistungen

Wie digital sind Sie? Machen Sie den Self-Check auf www.digitalisierungsindex.de

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult, November 2016

POS – DIGITAL AUFGEMÖBELT



DAS UNTERNEHMEN

Als Reparaturservice vor Ort wurde POS Polsterservice 1987 in der Möbelbranche bekannt. Seit dem hat sich das Unternehmen stetig weiterentwickelt: Inzwischen vereinen sich unter der Dachmarke POS Service Group die Unternehmensbereiche POS Polsterservice, POS Homeservice und POS Schadenservice. Die Spezialisten lassen Brandlöcher in Autositzen verschwinden, polstern Sessel, reinigen Sofabezüge und beseitigen Kratzer auf Möbeln. Zudem vermessen sie Küchen oder Dachgeschosswohnung mit komplexen Schrägen – damit die gewünschten Möbel perfekt hineinpassen. Heute beschäftigt das Unternehmen mit Sitz im rheinland-pfälzischen Hausen-Solscheid und Standorten in Holland und Ungarn rund 600 Mitarbeiter.

DIE AUFGABE

Die Betreuung der Server vor Ort nahm zu viel Zeit in Anspruch, die der IT-Leiter lieber für die Weiterentwicklung seiner App für den Außendienst nutzen wollte. Außerdem befindet sich die Zentrale der POS Service Group im beschaulichen Hausen im Westerwald – und die Anbindung in dieser ländlichen Region ließ zu wünschen übrig. Fehlende Bandbreite schränkte die Arbeit der IT-Abteilung ein.

DIE LÖSUNG

Mit den Private-Cloud-Lösungen der Telekom entlastet der POS Polsterservice seine IT-Abteilung, verarbeitet Kundendaten schnell und sicher und ist für seine Kunden stets erreichbar. Daten und Anwendungen vom Warenwirtschaftssystem bis zum E-Mail-Server liegen geschützt in einem Rechenzentrum der Telekom in Deutschland. Pluspunkt der Cloud-Lösung ist neben Datenschutz und hoher Verfügbarkeit die Flexibilität: IT-Kapazitäten kann das Unternehmen kurzfristig zu- und wieder abbuchen und zahlt nur für das Volumen, das es wirklich in Anspruch nimmt. POS verwaltet sein virtuelles Rechenzentrum über das Managed Self Service Portal der Telekom. Ob Server, Prozessoren oder Speicherkapazität: POS bestimmt selbst, welche Ressourcen in welchem Umfang genutzt werden. Darüber hinaus sorgt nun ein MPLS-Netz (Multi Protocol Label Switching) auf Basis von IntraSelect für eine schnelle, sichere, günstige und private Leitung zur Cloud.

Weil POS-Kunden das Call Center in Ungarn, zuständig für Termine, Service und Support, jederzeit erreichen müssen, ist die Telefonanlage im Rechenzentrum der Telekom gespiegelt und damit ausfallsicher. Gibt es dort eine Störung, wird die Verbindung nahtlos auf die Anlage in der Firmenzentrale umgeschaltet.

Weitere Infos zu POS finden Sie hier:

<https://geschaeftskunden.telekom.de/startseite/referenzen/unternehmensgroesse/grossunternehmen/341664/pos-polsterservice.html>

B&B HOTELS – BEQUEM UND PRAKTISCH



DAS UNTERNEHMEN

Einfach und praktisch – die Hotelkette B&B Hotels setzt auf das Motto „Keep it simple“ und bietet saubere Zimmer ohne Schnickschnack zum günstigen Preis. Die 85 Häuser in Deutschland liegen zentral und sind stets verkehrsgünstig angebunden. Zu dem Konzept gehören auch digitale Services, so kann der Gast online einchecken und bezahlen und muss sich nicht in die Schlange an der Rezeption stellen. Das Geschäftsmodell läuft sehr erfolgreich und die Expansionspläne sind ehrgeizig: Bis zu zehn neue Hotels pro Jahr möchte die französische Hotelkette allein in Deutschland eröffnen.

DIE AUFGABE

Durch die vielen Hotels und das schnelle Wachstum wurde die IT-Landschaft von B&B Hotels immer schwerfälliger. Die Systeme sollten vereinfacht und flexibel werden und so die Expansion erleichtern. Gleichzeitig wollte B&B Hotels die Kosten im Blick behalten und das IT-Team bei den täglichen Aufgaben entlasten.

DIE LÖSUNG

B&B Hotels verlagerte im Rahmen der Managed IT Services mit Hilfe der Telekom alle Server in die Private Cloud. Einige Systeme wie Fileserver oder Server mit Datenbanken setzten die Experten neu auf, innerhalb von vier Wochen zogen alle Server um. Die Telekom spiegelt die Systeme in einem zweiten Rechenzentrum, bei einem Ausfall greift B&B Hotels darauf zurück. Die Hotelkette managt die virtualisierten Server in Eigenregie über das Managed Self Service Portal und kann Systeme editieren, hinzufügen und wieder abbuchen. Die Telekom rechnet die genutzte Leistung tagesgenau ab. B&B Hotels will im nächsten Schritt auch die Desktops mit der Lösung Managed Workplace in die Private Cloud in einem hochsicheren Rechenzentrum der Telekom verschieben. Die Mitarbeiter greifen künftig standortunabhängig auf den Desktop zu. Besonders praktisch für Hotelmanager, die mehrere Häuser betreuen. Die Telekom stellt alle Anwendungen über eine hochsichere Internetverbindung bereit, auf den Geräten selbst wie auf dem PC oder Laptop sind keine Daten mehr gespeichert. Die Experten halten alle Anwendungen aktuell und sorgen für den Schutz, was die IT-Abteilung von B&B Hotels enorm entlastet. Durch die Digitalisierung sind die IT-Systeme so flexibel geworden, dass einer weiteren Expansion nichts mehr im Wege steht.

Weitere Infos zu B&B Hotels finden Sie hier:

<https://geschaeftskunden.telekom.de/startseite/referenzen/unternehmensgroesse/grossunternehmen/317932/b-b-hotels.html>

ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie bereits gekommen sind. Dazu wurden über 1.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten.

Auf dem Studienportal www.digitalisierungsindex.de ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das interessierten Unternehmen ermöglicht, sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

KONTAKT:

Deutsche Telekom AG
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949
E-Mail: medien@telekom.de

WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

www.telekom.com/medien
www.telekom.com/fotos

ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 156 Millionen Mobilfunkkunden sowie 29 Millionen Festnetz- und rund 18 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit (Stand 31. Dezember 2015). Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz / Breitband, Mobilfunk, Internet und Internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in über 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit rund 225.200 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2015 erzielte der Konzern einen Umsatz von 69,2 Milliarden Euro, davon wurde rund 64 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.