



«Vertrauen ist ausschlaggebend»

API gilt in der Westschweiz seit 15 Jahren als Referenz in Sachen Consulting, Systemintegration und IT Operations Management. Dank der engen Zusammenarbeit mit cablecom können API-Kunden anspruchsvolle ICT-Projekte mit exzellentem Preis-Leistungs-Verhältnis realisieren. BUSINESS FACTS hat sich mit dem Stellvertretenden Generaldirektor Alexandre Del Zenero über aktuelle Trends unterhalten.

Herr Del Zenero, welches sind die wichtigsten IT-Herausforderungen, mit denen die Unternehmen heute konfrontiert werden?

Die aktuellen IT-Herausforderungen spiegeln die Wirtschaftslage wider: Die Unternehmen müssen ihre operative Leistungsfähigkeit stei-

gern und ihre Kosten senken, um so ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern und innovativ zu bleiben. Die IT antwortet darauf mit drei bedeutenden Trends:

Erstens werden Technologien und Anwendungen durch Standardisierung «industrialisiert» – Standardisierung bedeutet Kos-

tensenkung. Zweitens tragen Massnahmen zur Optimierung der Organisation und der Prozesse innerhalb der IT dazu bei, die Leistung zu steigern und gleichzeitig die Kontrolle über die IT zu behalten. Und drittens werden Dienste und das Management der IT-Infrastrukturen ausgelagert, um die operativen Risiken zu reduzieren und die Sicherheit und Kontinuität des Geschäftsbetriebs zu garantieren. So kann sich das Unternehmen voll auf die Wertschöpfung und das Wachstum konzentrieren.

Wir stellen heute fest, dass diese drei zentralen Trends – Standardisierung, Prozessoptimierung und Outsourcing – in allen Unternehmen beobachtet werden können, unabhängig von ihrer Grösse. Angesichts der zunehmenden Komplexität, der Risiken und des Investitionsbedarfs, welche die IT mit sich bringt, wird es vor allem für KMU immer schwieriger, das Management und den Ausbau ihrer IT allein zu bewältigen.

API SA

API wurde 1990 in Lausanne von Maxime Borros gegründet. Das Unternehmen ist spezialisiert auf Beratung, Systemintegration und Management von IT-Infrastrukturen. API will Unternehmen jeder Grösse dabei helfen, ihre Vision von IT auszuarbeiten und in entsprechende Projekte umzusetzen, um so ihre Unternehmensstrategie wirksam zu unterstützen und die Kontinuität ihres Geschäftsbetriebs zu gewährleisten. Das Unternehmen ist an fünf Standorten vertreten: Lausanne, Genf, Neuchâtel, Zürich und Basel.

API zählt multinationale Unternehmen, Banken, Industrieunternehmen, öffentliche Gebietskörperschaften und zahlreiche KMU zu seinen Kunden.

Infos: www.api.ch



«Wir stellen heute fest, dass die Trends Standardisierung, Prozessoptimierung und Outsourcing in allen Unternehmen beobachtet werden können, unabhängig von ihrer Grösse.»

Wie helfen Sie Ihren Kunden, diese Herausforderungen zu meistern?

Indem wir Unternehmen über den gesamten Lebenszyklus der IT begleiten: globale Strategie und Technologieauswahl, Architekturen und Implementierung von Lösungen, Management der IT-Infrastrukturen. Unsere Kunden können von uns erwarten, dass wir ihre Bedürfnisse bezüglich der IT verstehen und diese an die Strategie des Unternehmens anpassen.

Um optimale Lösungen anzubieten, verfolgen wir einerseits stets die neusten Markttrends, andererseits sind wir ständig für die spezifischen Bedürfnisse des Kunden da. Mehr als je zuvor sind wir überzeugt, dass die Qualität eines Dienstleistungsunternehmens im IT-Bereich auf seiner Fähigkeit beruht, ständig präsent zu sein, um die Erwartungen klar zu definieren, und flexibel zu sein, um so die optimalen Lösungen für die strategischen Bedürfnisse des Unternehmens einzubringen.

Die Flexibilität und die Kundennähe unterscheiden uns von den Standardangeboten des IT-Marktes. Unsere Kunden kommen somit in den Genuss des Besten aus zwei Welten: der Professionalität eines erst-rangigen Akteurs, gepaart mit der Flexibilität und Kundennähe eines KMU. Das spiegelt sich in unserer Kundschaft wider, zu der sowohl multinationale als auch lokale Unternehmen kleiner und mittlerer Grösse zählen.

Das Outsourcing wird oft als Königsweg zur Kostenreduktion dargestellt. Was ist da dran?

Ich rate davon ab, das Thema Outsourcing einzig unter diesem Gesichtspunkt zu beurteilen. Dass diese Sichtweise zu kurz greift, beweisen die zahlreichen Projekte, die sich in den letzten zehn Jahren sowohl in finanzieller als auch in strategischer Hinsicht als Misserfolg erwiesen haben. IT-Outsourcing erfolgt vor allem auf der Basis eines Vertrauensverhältnisses, das gepaart ist mit Flexibilität, Fachkenntnis und insbesondere Transparenz in der Übertragung der Zuständigkeiten.

Es ist klar, dass es die strategischen Ziele einer solchen Entscheidung ermöglichen müssen, dass sich ein Unternehmen auf sein Kerngeschäft konzentriert, dass Kapital freigesetzt wird und sich die Investitionen auf andere Dinge als die IT konzentrieren, dass man einen standardisierten und verwalteten Service erwirbt, dass Sicherheit und Beständigkeit garantiert werden, um letztendlich eine Reduzierung der Kosten und eine operative Leistungsfähigkeit zu ermöglichen. Aber diese Ziele können nur erreicht werden, wenn die Beziehung mit dem Partner tatsächlich stark, der Service flexibel und absolut transparent ist und tadellos auf die Strategie des Unternehmens zugeschnitten wird, und nicht umgekehrt.

Zur Person

Alexandre Del Zenero

(36) ist seit 2002 stellvertretender Generaldirektor bei API. Er ist mit der Leitung der Geschäfte und der Unternehmensstrategie betraut. In 15 Jahren Berufserfahrung in den Branchen IT und Banken hat er mehrere leitende Funktionen



übernommen und Projekte zur Bankenintegration, zur Migration oder Einführung von Informationssystemen erfolgreich abgeschlossen. Seit seinem Eintritt bei API hat die bereits 1998 initiierte Outsourcing-Strategie einen veritablen Aufschwung erfahren und respektable Erfolge gezeitigt. Er hat auch den Geschäftsbereich Business Consulting ins Leben gerufen, der damit betraut ist, die Kunden in Sachen Geschäftsabläufe, Finanzen oder IT zu begleiten, um so die jeweilige Strategie, Organisation oder Ausrichtung im Bereich IT festzulegen oder zu konsolidieren.

Sind das die Hauptgründe für Ihren Erfolg?

Darauf antworte ich mit einem klaren Ja. Der Erfolg eines Dienstleisters wie API ist das Resultat des Erfolgs seiner Kunden. Beispiel: Durch die Auslagerung seiner IT an API hat ein KMU mit 80 Mitarbeitern, das an mehreren Standorten in der Schweiz arbeitet, seine operativen Kosten durchschnittlich um 15 bis 20 Prozent senken können. Darüber hinaus kann es sich auf SLA-Leistungen verlassen und indirekt von der grossen Erfahrung in allen Bereichen des IT-Betriebs und des Risikomanagements profitieren – was deutlich mehr ist, als internes Management leisten kann. Dies alles dank detaillierter und regelmässig erhobener Kennzahlen, die Transparenz und Umkehrbarkeit garantieren, wobei das Unternehmen die vollständige Kontrolle über seine IT behält. Es sind genau diese grundlegenden Faktoren, die heute in den meisten rein vertraglichen Beziehungen mit Dienstleistungsunternehmen der IT-Branche fehlen.

API bietet auch «Managed Services» an. Worum handelt es sich da?

Das sind schlüsselfertige Dienstleistungen, die vollständig von uns verwaltet und direkt von einem Unternehmen genutzt werden können. Unter diesen Serviceleistungen finden wir unter anderem den gesicherten Zugang zum Internet, das Hosting von Websites oder Applikationen, den Schutz des Datenverkehrs von draussen, die Verwaltung des externen Zugangs auf die Plattform des Unternehmens, zum Beispiel von einem Notebook oder Blackberry aus. Diese Dienstleistungen werden auf einer verwalteten Basis und folg-

«Wir haben uns aus demselben Grund für cablecom entschieden, wie unsere Kunden sich für uns entscheiden: Vertrauen.»

lich zu geringeren Kosten angeboten. Statt in eigene Technologie zu investieren, kann das Unternehmen diese als Serviceleistungen abonnieren und somit Kapital freisetzen und dabei im operativen Bereich sparen.

Wie sind Ihrer Meinung nach die Aussichten für solche Managed Services?

Die Nachfrage nach dieser Art von Service ist heute sehr gross, denn die Investitionen, die notwendig sind, um einen bezahlbaren Grad an Sicherheit und Verfügbarkeit zu erreichen,

sind beträchtlich. Unsere Kunden ziehen es vor, uns die Verantwortung für das Management dieser Serviceleistungen zu übertragen, denn bei geringeren Kosten garantieren wir einen höheren Grad an Sicherheit. Die Akzeptanz und das Vertrauen in diese Dienstleistung sind folglich hoch, umso mehr, als die gesetzlichen Bestimmungen und andere Vorschriften in der Schweiz immer umfassender werden. Nach mehreren Jahren Nutzung durch die Grossunternehmen haben diese Serviceleistungen einen Reifegrad erreicht, der sie erschwinglich und damit auch für KMU attraktiv macht.

API hat sich für cablecom business als einen ihrer strategischen Lösungspartner entschieden. Welche Vorteile bringt diese Partnerschaft API und ihren Kunden?

API und cablecom ergänzen sich perfekt: Cablecom liefert die ideale Infrastruktur für unsere Lösungen – den Zugang zum Internet, die Vermittlung von Sprache und Daten – und wir liefern die Serviceleistungen mit hohem Mehrwert – das Management und die Sicherheit der Daten.

Unsere Partnerschaft mit cablecom macht es uns auch möglich, unsere eigenen operativen Kosten zu reduzieren, da unsere fünf Standorte in der Schweiz dieselben Dienste beziehen, die wir auch unseren Kunden empfehlen.

Die Partnerschaft ermöglicht es uns, unseren Kunden innovative Serviceleistungen zu attraktiven Preisen anzubieten. Neben dem



«Das Netz von cablecom ist für uns eine hervorragende Grundlage, auf der wir all unseren Kunden unsere Lösungen anbieten können.»

Internetzugang und den flexibel einsetzbaren Datenlösungen können wir auf dieser Plattform auch konventionelle und IP-basierte Sprachlösungen anbieten, so dass unsere Angebotspalette nun vollständig ist.

Warum haben Sie sich für cablecom als einen Ihrer strategischen Partner entschieden?

Wir haben uns aus demselben Grund für cablecom entschieden, wie unsere Kunden sich für uns entscheiden: Vertrauen. Cablecom

ist einer der Provider, die über ein nationales Netz verfügen und die integrierte Lösungen für Sprache, Daten und Internet anbieten können. Das garantiert uns eine hervorragende geografische Abdeckung für all unsere Kunden.

Cablecom und API betreiben Geschäftszweige, die sich perfekt ergänzen, aber dennoch unterschiedlich sind, womit unseren Kunden integrierte Lösungen angeboten werden können.

Darüber hinaus haben wir dieselbe Philosophie bezüglich Flexibilität und Kundennähe beim Angebot von Lösungen, die so genau wie möglich den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen sollen.

Welche Erfahrungen haben Sie mit den Leistungen von cablecom gemacht?

In zwei Jahren Zusammenarbeit gab es nicht eine einzige negative Erfahrung. Die Verfügbarkeit des Netzes – unsere Hauptanforderung – und die Qualität der Serviceleistungen sind tadellos. Der Grad der Zufriedenheit unserer Kunden ist optimal, insbesondere auf der Ebene des attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnisses, der Dynamik und der Innovation von cablecom.

Das Netz von cablecom ist für uns eine hervorragende Grundlage, auf der wir all unseren Kunden unsere Lösungen anbieten können.

Herr Del Zenero, vielen Dank für das Gespräch.

Interview: Grégoire Baillod, freier Journalist, Genf (Interview übersetzt aus dem Französischen)
Fotos: Frank Mentha, Fotograf, Genf

Gemeinsame Projekte

API und cablecom arbeiten bei verschiedenen Kundenprojekten eng zusammen. Zwei Beispiele:

TAG Heuer

TAG Heuer hat Anfang 2005 API das Hosting sowie das IT Operations Management seiner gesamten Web-Infrastruktur (www.tagheuer.com) anvertraut. API stellt dem Kunden auch ihr Know-how und ihre Erfahrung für Infrastrukturprojekte, Beratung und Architektur bezüglich der Geschäftsabläufe von Tag Heuer zur Verfügung.

Bei TAG Heuer ist man über den hohen Stand der Expertise der Berater sowie die Qualität der von API ausgearbeiteten und verwalteten Lösungen äusserst zufrieden (vgl. Interview «Neue Dimensionen in der Zusammenarbeit» mit CIO Steve Blank im BUSINESS FACTS 2/2005).



Mazda (Suisse) SA

Mazda hat API 2004 das gesamte Management seiner IT-Infrastruktur übertragen. Nach einer Stabilisierungsphase hat API die Infrastruktur ausgebaut, damit Mazda von all den verwalteten Serviceleistungen profitieren kann. API übernimmt heute in seinen Hosting-Zentren einige Serviceleistungen für Mazda, wie den Internetzugang, den gesicherten E-Mail-Versand und den Fernzugriff.

Die Flexibilität des Angebots von API, die Transparenz Mazda gegenüber und das gegenseitige Vertrauen sind die Hauptmerkmale dieser Partnerschaft.

