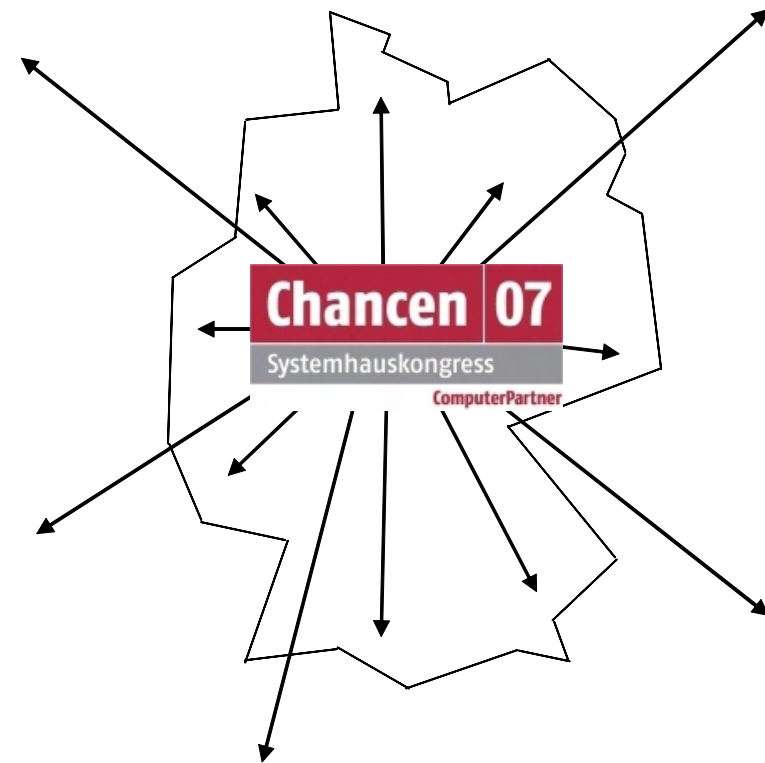


# Preiskampf? Nein Danke!

Die Zukunft der Systemhäuser  
wird anders entschieden

Vortrag auf dem  
**Systemhauskongreß „Chancen 07“**  
Düsseldorf, den 29. September 2006

Dr. Kay P. Hradilak

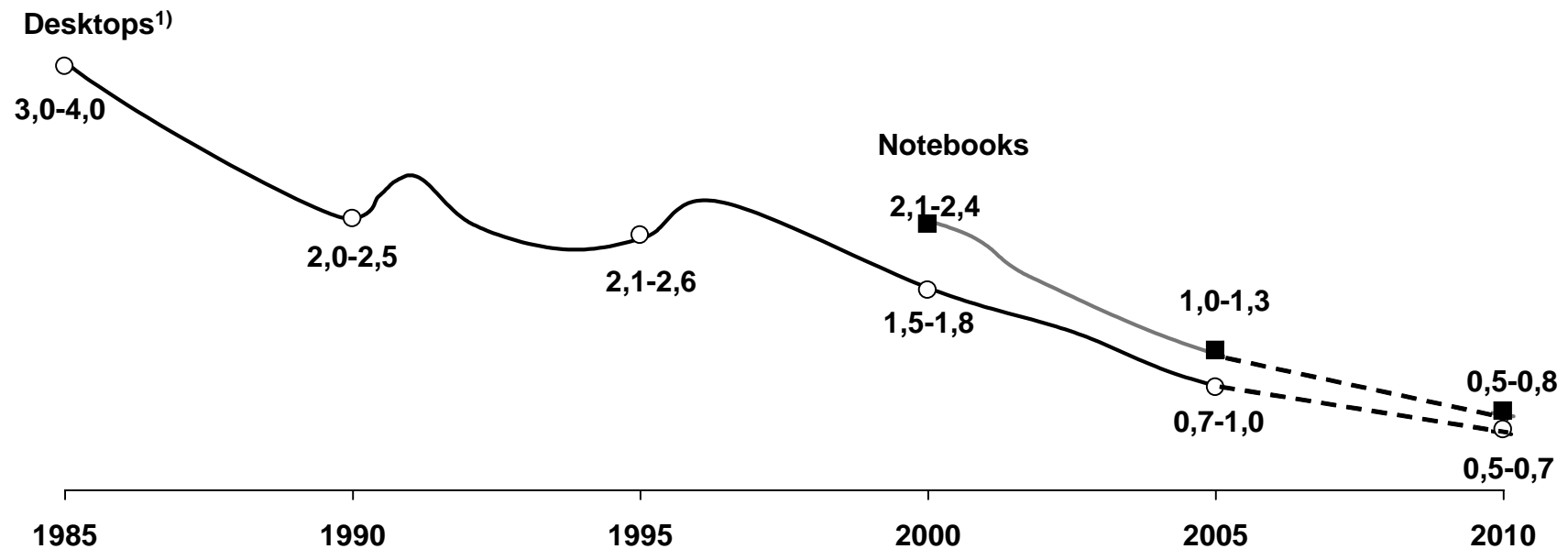


**„Greife nicht in ein fallendes Messer“**

# **1. Nachhaltiger Preisverfall ist ein Basistrend des Hardwaregeschäftes**

# Der PC- vom Luxusgut zum Beistellprodukt?

Der PC-Fall: Typische Preise in Tausend US\$



1) inkl. Monitor

Quelle: Auswertung diverser Marktberichte (u.a. Business Week, IDC, META,)

## Gesetz der Kommodisierung

High Tech-Güter werden austauschbar, wenn Sie mehr leisten als die Mehrzahl der Kunde wirklich benötigt.

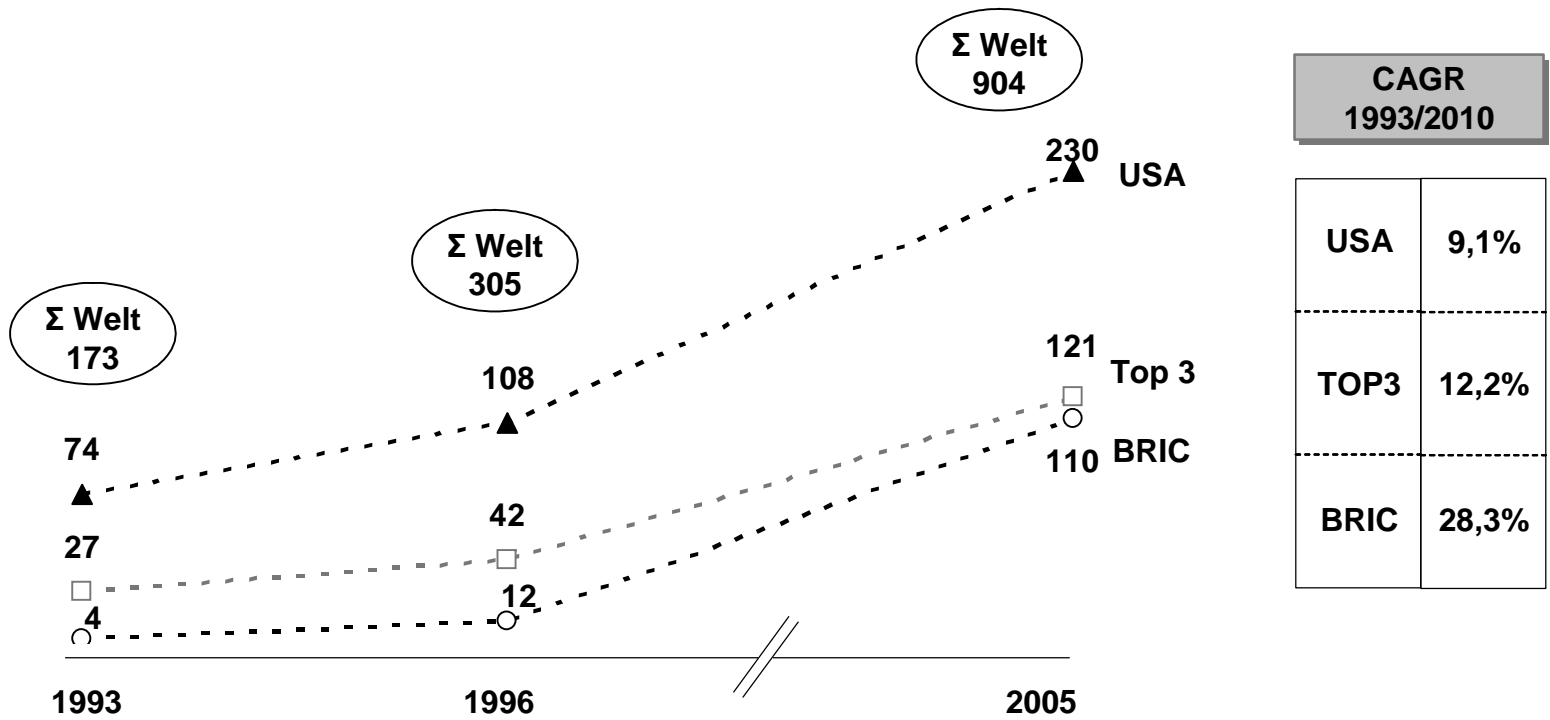
Dann entscheiden Preis, Marketing und Service und nicht die technologische Brillanz.

(Es sei denn, Eintrittsbarrieren können aufrecht erhalten werden.)

## **2. Die Globalisierung des PC-Marktes erhöht den bereits technologiegetriebenen Preisdruck**

# Der PC-Bestand in den BRIC-Staaten wuchs 1993 - 2005 zwei- bis dreimal so schnell wie in den USA und bei den Top 3 Europas

Entwicklung Gesamtbestand an PCs: USA, Top 3 Europas und BRIC



BRIC – Brasilien, Russland, Indien, China

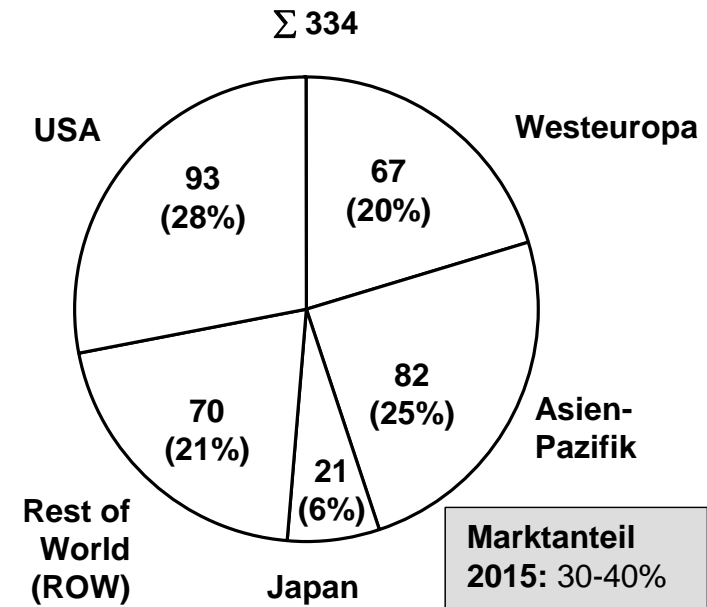
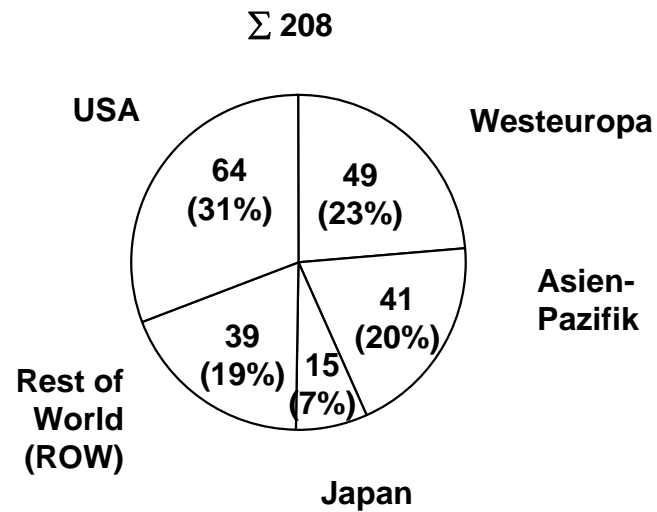
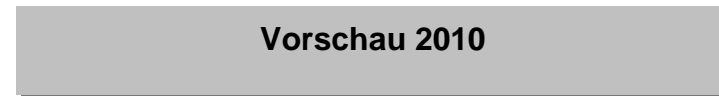
Top 3 Europas: Deutschland, Großbritannien, Frankreich

CAGR – Compound Average Growth Rate = Ø Wachstumsrate p.a.

Quelle: Computer Industry Almanach, Electronics Industry Yearbook

# Asien-Pazifik ist auf dem Weg zum dominierenden PC-Markt der Welt

PC-Absatz nach Regionen In Mio. Stück



Quelle: A.G. Edwards, IDC, Computer Industry Almanach, eTForecast, Forrester, Geohive, eigene Berechnungen

## **Was sind die Folgen der Marktverschiebung weg von Westeuropa und den USA?**

Drastisch wachsender Gesamtmarkt, der die Economy of Scales verbessert und die Stückkosten senkt.

Zunehmender Marktanteil von Regionen mit deutlich niedrigerem Einkommen als in Westeuropa oder den USA ...

... was nicht ohne Folgen für den Preispunkt und die Wettwerberstruktur bleibt.

## Preispunkte, Wettbewerber und politischer Wille- ein Zitat (Januar 2005)

**“India's first low-cost personal computer has been launched in the Tamil Nadu state capital, Madras**

Designed by IT firm HCL Infosystems, it is priced at 9,990 rupees (\$225) and includes all the basic features required for a first-time user. ...

When HCL launched computers below 15,000 rupees ..., the company's market share in PC sales in India was only 3.7%. But within 15 months, it increased to 15%. ...

... At present, India has 15 million computers and five million net connections. The government wants to increase the number to 75 million computers and 45 million net connections by 2010. ...

Bringing down computer costs to below 10,000 rupees is one effective measure to achieve this goal."

Quelle: [http://forum.atimes.com/topic.asp?TOPIC\\_ID=2995](http://forum.atimes.com/topic.asp?TOPIC_ID=2995)

### **3. Brüche in unserem Geschäftsmodell werden den Preisdruck auf Blech und Software zusätzlich erhöhen**

## Wesentliche Eckpunkte unseres heutigen Geschäftsmodelles

(Auswahl)

**PC-Prozessoren/  
Architekturen**

■ Duopol von Intel und AMD

**PC- Betriebssystem**

■ Microsoft-Monopol

**Bürokommunikation**

■ Microsoft-Monopol

**Server**

■ Oligopol von IBM, HP, DELL, SUN und FSC

**Betriebsmodell**

■ Rechenleistung und Software wird gekauft, lokal installiert und betrieben

## Bruch Nr. 1: Szenario- Prozessor „Ruhm der Mitte“<sup>1)</sup>

Im Herbst 2008 bringt das Chinesische Unternehmen „China Chip Enterprises“ einen Prozessor auf den Markt, der exakt den Centrino-Spezifikationen von Intel entspricht und übersetzt „Ruhm der Mitte“ heißt.

Vorstöße des amerikanischen Handelsministeriums und der WTO versanden, da Auseinandersetzungen zur weltweiten Ölversorgung die politische Agenda beherrschen. Intel lenkt schließlich ein und erhält eine Lizenzgebühr von 5 US\$ pro verkauften Prozessor.

Zur CEBIT 2009 bieten mehrere chinesische Computerhersteller selbstentwickelte Notebooks mit einem HEK ab 300 Euro an. Boards und Graphikchips sind gleichfalls chinesische Eigenentwicklungen.

1) „China Chip Enterprises“, „Ruhm der Mitte“ und das Szenario sind frei erfunden- nicht jedoch die Möglichkeit.

## Bruch Nr. 2: Szenario- Das Betriebssystem „Liberdade“ (1)<sup>1)</sup>

Im Frühjahr 2008 verkündet das Brasilianische Bildungsministerium daß es allen brasilianischen Schulen und Universitäten ein kostenloses, Windows XP-kompatibles Betriebssystem „Liberdade“ (Freiheit) bereitstellt. Entwickelt wurde das System von einer Gruppe namens „Liberdade para los trabajadores do computador“. Die Entwicklung wurde wesentlich mit venezolanischen Mitteln finanziert.

Bereits im Herbst 2008 steht eine Lokalisierung in Englisch, Französisch und Deutsch zur Verfügung. Das Betriebssystem findet schnell Verbreitung, nicht nur bei Umwelt- und „Dritte Welt“-Gruppen.

1) „Liberdade“ und das Szenario sind frei erfunden- nicht jedoch die Möglichkeit.

## Bruch Nr. 2: Szenario- Das Betriebssystem „Liberdade“ (2)<sup>1)</sup>

Die deutsche Ministerin für Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung, Frau Winger-Nadelspitz, begrüßt anlässlich einer Pressekonferenz in Johannesburg ausdrücklich die Verbreitung von „Liberdade“ als einen Schritt zu größeren Selbstbestimmung der Völker der ehemaligen Dritten Welt.

Ende 2008 stoppt die Europäische Wettbewerbskommission mit einer einstweiligen Verfügung das Vorhaben von Microsoft, mit dem nächsten Sicherheitsupdate die Lauffähigkeit von Microsoft Office-Produkten auf „Liberdade“ zu unterbinden.

Die Stadt München teilt im März 2009 mit, daß sie dem „Liberdade“-Fördernetzwerk beigetreten ist und eine Einführung von „Liberdade“ beabsichtigt.

1) „Liberdade“ und das Szenario sind frei erfunden- nicht jedoch die Möglichkeit.

## Brüche Nr. 3 und 4: „Software aus dem Netz“ und „Open Source“

### „Software aus dem Netz“

#### Consumer und Small Office

- Web-Mail, Google Spreadsheets, Ajaxwrite
- Spiele

#### Business

- CRM (SalesForce.com)
- div. Personalanwendungen

=> Wegfall lokaler Infrastruktur

=> Aufbrechen derzeitiger Monopole

### „Open Source“

- Betriebssysteme (Linux)
- Büro (OpenOffice)
- Datenbanken (MySQL)
- Webserver (Apache), Middleware (JBoss)
- Systemmanagement (Nagios)
- Entwicklungsumgebungen (Eclipse)
- Unternehmensanwendungen (SugarCRM)

=> Neue Geschäftsmodelle

=> Rückgang einzelner Marktvolumina bis zu 30%<sup>1)</sup>

1) Ausblick 2015, IDC 2006

## Fußnote: Der 500 Euro PC erst 2010?



Woche 39, gültig vom 25.09.2006 bis 30.09.2006

**MD PROFESSIONAL** Multimedia PC-System mit Intel Celeron Prozessor

**199,00**

Grafik und Firewire onboard, LAN 10/100, Cardreader 8 in 1, Tastatur und Maus, DSL-ready, Linspire Linux (OEM-Version), Softwarepaket Open Office-Suite 2.0, 4x USB 2.0, Video- und Scart-out, 200-GB-Festplatte, 512-MB-DDRRAM, Multinorm-DVD-Brenner, 24 Monate Garantie  
Finanzkauf: 6 x 33,90 = EUR 203,40

**Effektiver Jahreszins: 7,9 %** (inkl. Gebühren) - Weitere Infos zum Finanzkauf finden Sie [hier](#)

- Grundausstattung eines Consumerdesktopes
- plus Monitor ca. 350 EUR

**PLUS**

- Open Source-Software!

Quelle: [http://www.real.de/container/angebote.angebote\\_aktuell.php?cont=angebote,angebote\\_aktuell&angebot=48158&objectMore=100](http://www.real.de/container/angebote.angebote_aktuell.php?cont=angebote,angebote_aktuell&angebot=48158&objectMore=100)

## Szenario 2015

- Endgeräte sind GWGs (Wired Terminals, Computer on the Chip)
- IT zu über 50% als Service bezogen
- Business Process Outsourcing (BPO) als wichtigste Outsourcingform

## Zwischenfazit

Preiskampf heißt das Unvermeidliche zu beschleunigen.

Wollen Sie weiter ein gejagter Stier in der Arena sein?

(Irgendwann erwischt Sie der nächste Terrorero.)

NEIN ?!

**Dann ändern Sie die Spielregeln!**

**Ihr Kunde bezahlt Sie für den Wert, den Sie ihm schaffen!**

**Welchen Wert schaffen Sie für Ihren Kunden?**

**Bezahlt Sie Ihr Kunde für ...**

- A) ... Gigahertzen und Terrabytes?
- B) ... billige Hardware?
- C) ... Einhalten von Service Leveln?
- D) ... ?

**Ihr Kunde zahlt für ...**

... eine funktionierende, sorgenfreie, seine Wochenenden und seine Karriere nicht gefährdende Basisfunktion namens IT!

Für Sicherheit und Vertrauen!

**Ob Sie es wollen oder nicht- Sie sind im Servicegeschäft!**

## **2006: Stellen Sie Service Design und Engineeringstärke in den Mittelpunkt Ihrer Unternehmensentwicklung**

## Service Design?!

Bei IT-Dienstleistungen gibt es keine dauerhafte Differenzierung über Kostenvorteile oder Einhaltung von Service Leveln.

Trotzdem wird heute in der Regel erst die Service Fabrik gebaut und dann geschaut, wie der Kunde dazu paßt. Die Einhaltung von Service Leveln wird mit einer überragenden Kundenerfahrung verwechselt.

## **Dauerhafter Wettbewerbserfolg in den IT-Services hängt von der Beantwortung zweier Fragen ab**

1. Wie gestalte ich meine Dienstleistungen so, daß sie eine überragende Kundenerfahrung schaffen? (-> Umsatz)
2. Wie kann ich das dafür notwendige Servicesystem effizient bereitstellen (-> Gewinn)

### **Die Beantwortung beider Fragen setzt voraus**

- daß ich meine Kunden und ihr Arbeiten wirklich verstehe
- daß ich Servicesysteme ganzheitlich gestalte (Integration verschiedener Front Ends, Persönliche Ansprache trotz weitgehender Automatisierung, ständiges Lernen usw.)

**=> Service Design heißt Services auf eine überragende Kundenerfahrung auszurichten und sie nach dieser Maßgabe effizient und flexibel zu gestalten und zu erbringen.**

## Ein Beispiel: Traditioneller Handel von DV-Geräten ...

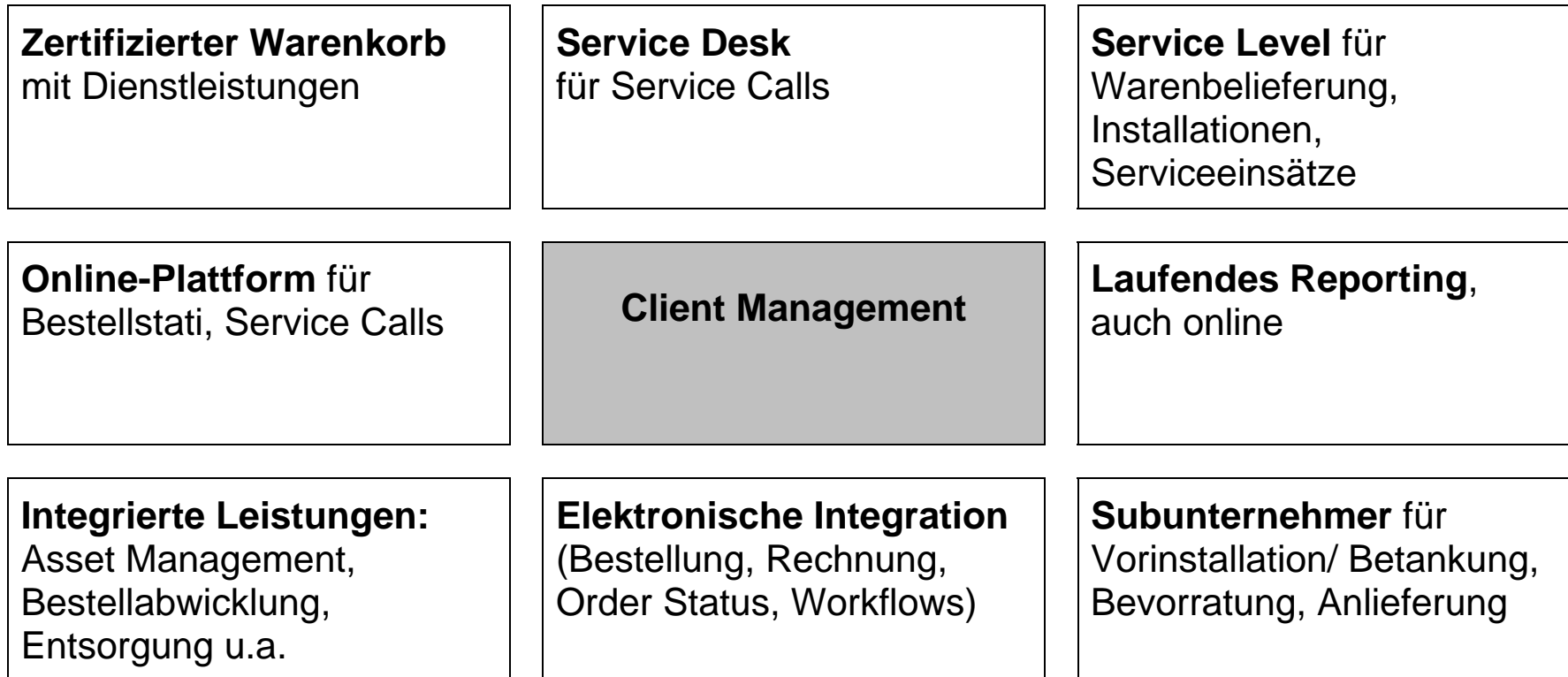
The screenshot shows an online shop interface for notebooks. The top navigation bar includes categories like 'Systeme & Zubehör', 'Speicher', 'Speichergeräte', 'Eingabegeräte', 'Monitore & Projektoren', 'Netzwerk', 'Lautsprecher', and 'CE-Optionen'. A search bar is present with filters for 'Suche', 'Profisuche', and 'Zubehörsuche'. The main content area is titled 'Notebooks' and features a filter section with dropdown menus for 'Hersteller' (Lenovo), 'Prozessor / Typ' (--- alle ---), and 'Produktlinie' (Lenovo ThinkPad R52). Below the filter, two product listings are shown:

Product ID	Specifications	Price	Actions
Lenovo - UN3B5GE	Lenovo ThinkPad R52 1846 - Pentium M 740 / 1.73 GHz - Centrino - RAM : 512 MB - HD : 60 GB - DVD-Writer - Gigabit E...	ohne MWSt: 1.018,10 € inkl. MWSt: <b>1.181,00 €</b>	<input type="checkbox"/> Zum Vergleich/-ergebnis <a href="#">In den Warenkorb</a> <a href="#">Anfrage stellen</a>
Lenovo - UN3AQGE	Lenovo ThinkPad R52 1846 - Pe RAM : 512 MB - HD : 60 GB - DV	ohne MWSt: 1.018,10 € inkl. MWSt: <b>1.181,00 €</b>	<input type="checkbox"/> Zum Vergleich/-ergebnis <a href="#">In den Warenkorb</a> <a href="#">Anfrage stellen</a>

- Produkte im Warenkorb?
- Servicepacks
- ggf. Installationsoptionen
- Preis
- Lieferfähigkeit
- Termin- & Liefertreue ...

=> **Commodity-Geschäft: Technische Eigenschaften zu einem bestimmten Preis**

**... vs. Servicesystem „Client Management“**



**=> Übernahme einer C-Teilebeschaffung und –Verwaltung (Prozeßoutsourcing)**

**=> Basisfunktion Computerarbeitsplatz als „Sorglospaket“**

## Engineeringstärke

Engineeringstärke beschreibt die Fähigkeit eines Unternehmens bestimmte Infrastrukturlösungen zu entwerfen, zu vermarkten, umzusetzen und im Betrieb zu begleiten, so zum Beispiel Serverkonsolidierung, Backup& Restore, Server Based Computing.

Zur Engineeringstärke gehören technologisches Können, Projektmanagement-Vermögen, betriebswirtschaftliches Verständnis sowie die Fähigkeit zum Servicevertrieb.

Marktführerschaft im Können führt zur Marktführerschaft in den Projekten.

**Auf welchen Gebieten der IT-Infrastruktur verfügen Sie über Engineeringstärke?**

## Was bedeutet eine Ausrichtung auf Engineeringstärke und Service Design konkret?

- Servicevertrieb- reißen Sie Wände ein!
- Produkte an der Front entwickeln
- „Die Besten der Besten“ gewinnen und entwickeln
- Partnerschaften: Fokus und Hebel
- Produktivität und Effizienz

## 2015: Die Zukunft bleibt bunt!

### Die Chancen für IT-Services-Unternehmen

- Der Anlagenbauer der IT-Fabriken werden
- Vermarkten von Utility-Leistungen
- Selbst zum Utility-Anbieter werden
- Die Möglichkeiten von Offshoring und von anderen Kooperationen nutzen

**Hören Sie auf ein Spiel zu spielen, daß Sie nicht gewinnen können!**

**Service Design und Engineeringstärke anstatt Preiskampf!**

Wollen Sie weiterlesen? - [www.hradilak.com](http://www.hradilak.com)

The screenshot shows the website for Dr. Kay P. Hradilak. At the top right, the name "DR. KAY P. HRADILAK" is displayed in white on a dark blue background. Below this is a horizontal navigation bar with the following items: ▶ START, ▶ SERVICE DESIGN, ▶ AKTUELLES BUCH, ▶ VERÖFFENTLICHUNGEN, ▶ PROFIL, and ▶ KONTAKT. On the left side, there is a vertical menu with the following items: ▶ ÜBERSICHT, ▶ INHALT, ▶ LESEPROBE, and ▶ BESTELLEN. The main content area features a book listing for "Führen von IT-Service-Unternehmen" by Vieweg Verlag, scheduled for release in early January 2007. The listing includes the book's title, subtitle "Zukunft erfolgreich gestalten", page count (180 pages with 20 illustrations), binding (hardcover), ISBN (3-8348-0260-3), and price (EUR: ca. 39,90). Below the listing is a section titled "Praktische Handlungsempfehlungen für die Zukunft Ihres Servicegeschäftes" with a short paragraph describing the book's focus on overcoming the IT service industry crisis. A double arrow icon (»») is positioned below the paragraph. At the bottom right of the page, there is a button labeled "▶ IMPRESSUM".

DR. KAY P. HRADILAK

▶ START ▶ SERVICE DESIGN ▶ AKTUELLES BUCH ▶ VERÖFFENTLICHUNGEN ▶ PROFIL ▶ KONTAKT

▶ ÜBERSICHT  
▶ INHALT  
▶ LESEPROBE  
▶ BESTELLEN

Ende Januar 2007 erscheint im Vieweg Verlag:  
**Führen von IT-Service-Unternehmen**  
Zukunft erfolgreich gestalten

Ca. 180 Seiten Mit 20 Abbildungen Gebunden  
ISBN: 3-8348-0260-3 Preis: EUR: ca. 39,90

**Praktische Handlungsempfehlungen für die Zukunft Ihres Servicegeschäftes**

Die IT-Service-Branche befindet sich seit fünf Jahren in einem Zustand der Krise. Wie auch andere Branchen ist sie mit schrumpfenden Projektgrößen und mit sinkenden Preisen konfrontiert. Können, das vor wenigen Jahren noch Spitze war, ist nunmehr zu einer "Commodity" geworden. Dieses Buch handelt davon, wie diese Krise aus eigener Kraft überwunden werden kann.

»»

▶ IMPRESSUM

**Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**