

Interview mit Carsten Heidbrink

Jetzt zukunftsweisend investieren

Unified-Computing-Systeme gelten unter Kennern als adäquates Mittel, um Kosten zu senken und dennoch optimal zu kommunizieren. Carsten Heidbrink, Direktor Vertrieb Finanzwesen bei Cisco Deutschland, erläutert, warum gerade jetzt in diese Technologien investiert werden sollte.

Wie sieht es im Moment während der „angespannten Situation“ in der Finanzwelt für Cisco aus? Wie nehmen die IT-Verantwortlichen die Krise auf?

Carsten Heidbrink: Für einen IT-Vorstand ist das IT-Budget zu Beginn eines jeden Jahres zu mehr als 80 Prozent durch Fixkosten sowie Betriebs- und Wartungskosten bereits ausgeschöpft. Somit sind nur 10 bis 20 Prozent reales Projektbudget vorhanden und wenn Budgets gekürzt werden müssen, fällt bei zehn Prozent Einsparungen gleich die Hälfte des verfügbaren Budgets für Projekte weg. Aus diesem Grund möchte man meinen, dass jetzt viel gestöhnt wird. Die meisten IT-Vorstände präsentieren sich jedoch positiv, sie reden über Herausforderungen in der Kommunikation und es gibt kaum einen der sagt, „bei uns geht gar nichts mehr“.

Merken Sie eher eine allgemeine Zurückhaltung oder wird weiter investiert? Wird die Krise ignoriert oder als Chance gesehen?

Carsten Heidbrink: Bei keinem unserer Kunden wird das IT-Investment in Frage gestellt. Im Vergleich zu früher ist nun ein gutes Grundverständnis vorhanden, dass IT wirklich ein Stemmhebel ist, um Produktivität zu erhöhen und auch um Kosten zu senken. Somit wird in diesem Bereich keine Krise, sondern eher eine Chance für Veränderung gesehen. Lediglich bei Investitionen, deren Resultate erst in 18 oder 24 Monaten sichtbar werden, ist zu bemerken, dass Kunden darauf schauen, wo sich Einsparungen vornehmen lassen.

Wie sieht das Lösungsangebot von Cisco aus, um aktuell Investitionen voranzutreiben?

Carsten Heidbrink: Wir sind als Hersteller relativ breit aufgestellt. Zum einen sind wir in der klassischen IT-Infrastruktur unterwegs, um die Kunden beim Betrieb ihrer Rechenzentren zu unterstützen und damit ein Höchstmaß an Flexibilität zu geringen Kosten bereitstellen zu können. Auf der anderen Seite haben wir neben vielen anderen Bereichen den Bereich Kommunikation. Dafür bieten wir Plattformen mit IP-basierter Technologie, wie das Software-as-a-Service-Konzept WebEx, an. Der klassische



geldinstitute sprach mit Carsten Heidbrink über die Krise als Chance zur Veränderung.

Kunde heute, der sich mit uns beschäftigt, kennt uns aus dem Bereich IP-basierter Kommunikation. „Cisco, das sind doch die, die Sprache und Daten auf das IP-Netz gebracht haben, die das IP-Telefonie-Thema betrieben haben.“ Mittlerweile diskutiert niemand mehr darüber, ob es sinnvoll ist, über das Datennetz zu telefonieren. Es gibt viele große Banken und Versicherer in Deutschland, die jetzt gerade die Umstellungen vollzogen haben. Wenn die Sprache ein Dienst im Datennetz ist, dann kann man jeden Service, jede Funktion und jeden Mehrwertdienst jederzeit von jedem Ort verfügbar machen, wo ein Zugang zu diesem Daten- und Sprachnetz vorhanden ist.

Und wie können diese Unified-Communications-Lösungen hier konkret helfen angesichts der Krisensituation?

Carsten Heidbrink: Die Krise kann als Chance gesehen werden, als Chance ein besserer Ansprechpartner für den Kunden zu sein. Gerade weil ein besserer Kundenservice durch eine stärkere Vernetzung jetzt besonders wichtig ist. Wir sagen ja auch von uns, dass wir glauben, dass wir Experten in der Zusammenarbeit sind, in „Collaboration“. Wir stellen Infrastrukturlösungen bereit, um dies zu tun, und wir haben ja selbst als Firma die gleiche Herausforderung. Auch uns wurde ein Sparprogramm auferlegt, unser Vorstand hat gesagt, wir müssen 1,5 Milliarden Dollar sparen. Wir haben in den USA einen nachhaltigen Umsatzrückgang zu verzeichnen.

Wir haben aber beschlossen, dass wir gestärkt aus dieser Situation hervorgehen können und dass es bis auf weiteres keine Entlassungen gibt. Genau genommen hat unser Vorstand gesagt, ich möchte aus meinem Regelgeschäft 1,5 Milliarden Dollar sparen, um 500 Millionen Dollar wieder zu reinvestieren in IT-Lösungen. Wir wollen selber als Unternehmen vormachen, wie das geht. Seit einigen Monaten sind wir dabei, durch optimale Nutzung unserer eigenen Technik die Zusammenarbeit im Unternehmen zu optimieren. Das heißt zum Beispiel, nicht zu reisen, sondern stattdessen eine Software-on-demand-Plattform, eine Collaboration-Plattform wie WebEx, zu nutzen, um per Video zu kommunizieren.

Wie geht es nun in der Finanzwelt aus Ihrer Sicht tatsächlich weiter?

Carsten Heidbrink: Im Finanz- und Bankbereich können wir heute sagen, dort gibt es ein paar Trends, die uns sehr helfen. Es gibt durch die aktuelle Mergersituation einen weiteren Trend zur Standardisierung, zur Vereinheitlichung von IT-Infrastruktur. Die Krise führt zum Teil zu einer stärkeren Bankenkonsolidierung und die Zusammenführungen werden beschleunigt. Wir haben zwar eine Finanz- und Wirtschaftskrise, aber die Datenaufkommen und die Datenvolumen in den Rechenzentren wachsen weiter. Die Institute stehen vor der Herausforderung, dass sie sich fragen müssen, wie sie es schaffen können, ihre Rechenzentren optimal kosteneffizient zu betreiben. Dort gibt es einen riesengroßen Nachholbedarf. Die meisten Anwender geben heute weit mehr Geld aus für Stromkosten, um ihre Rechner zu kühlen, als für die eigentliche Rechnerleistung. Und damit ist das Thema Green IT hier kein Ökothema, sondern eine pure Notwendigkeit. Dass Rechenzentren aus den Nähten platzen, keine Infrastruktur verfügbar ist und sie heute immer noch in zu schlechter Auslastung unterwegs sind. Das liegt daran, dass die IT-Infrastruktur im Rechenzentrum sehr dezidiert und anwendungsbezogen aufgebaut ist. Viele Unternehmen haben bereits begonnen mit Prozessorvirtualisierung, Stichwort VM-Ware. Wir machen sehr viele Speichervirtualisierungsprojekte, die im Moment sehr gefragt sind.

Vorteilhaft ist, dass Deutschland im Bankenbereich schon immer sehr retaillastig gewesen ist. Und dies hilft natürlich jetzt, weil es in der Krise eine Rückbesinnung auf das Retailgeschäft gibt. Und diese Rückbesinnung meint, Contactcenter, Webschnittstelle, Selfservice und die Filiale. Das sind die Schnittstellen zum Kunden und wenn ich beim Filialgeschäft eine vernünftige Kundenansprache abwickeln will, dann muss ich mich mit Multichannel-Routing beschäftigen. Das heißt: Ganz gleich, ob mein Kunde übers Web, über E-Mail, per Fax, per Telefon oder künftig mittels Video Kontakt aufnimmt – alles muss integriert sein.

Dabei spielt auch das Thema Sicherheit eine große Rolle, gerade auch für die Kommunikationsbereiche der Bankenbranche. Was macht Cisco, um hier Sicherheit zu gewährleisten?

Carsten Heidbrink: Ich glaube nicht, dass Sicherheit im Bankenbereich in Deutschland heute ein großes Thema ist, zumindest in der Presse nicht. Wenn Sie heute zehn Banken fragen würden, ist Ihr Unternehmen, Ihre Unternehmens-IT sicher, da würden die wenigsten sagen, ich habe dabei große Bauchschmerzen und man würde Ihnen wortreich erklären, was alles getan wird und was auch heute mittlerweile etablierter Standard ist.

Trotzdem ist die Skepsis zum Beispiel, was die Möglichkeiten des Online-Bankings betrifft, noch relativ groß?

Carsten Heidbrink: Genau, aber es gibt für keine Bank heute die Motivation zu sagen, wir machen uns Gedanken über die Sicherheit unse-

rer Netze. Wir von Cisco verfolgen die Philosophie des „selbstverteidigenden Netzes“. Als Veranschaulichung wähle ich hier immer die Analogie eines Flughafens und einer Burg. Banken haben heute eine sehr verteilte IT-Umgebung, die es abzusichern gilt. Früher konnte man sagen, ich habe eine Burg mit einem großen Wassergraben drum herum mit einer großen Zugbrücke und alles war prima. Die Analogie zur IT ist dann, ich mache eine große Firewall um mein System und keiner kommt da ran und nichts kann passieren. Aber dies kann heute nicht mehr gelten, weil die Unternehmen heute verteilte Strukturen haben. Unser Rat: „Baut ein Sicherheitskonzept wie einen Flughafen“. Der Flughafen ist eine offene Infrastruktur, da gibt es Shops, da gibt es Terminals, da gibt es offensichtlich verfügbare IT-Systeme, an die man theoretisch rankönnte, da gibt es überall Wireless-LANs. Es gibt zwar Sicherheitsschranken, aber der Flughafen per se ist trotzdem eine kaum abzuriegelnde Umgebung. Das heißt, die Sicherheitsstrategie muss so sein, dass die IT-Infrastruktur selbst erkennt, ob ein Bedrohungspotenzial vorliegt. Sie muss dann selbstständig reagieren und ihr Verhalten ändern. Dass zum Beispiel ein Virus oder ein Trojaner ins Unternehmensnetz kommt, kann ich nicht vermeiden, aber ich kann meiner IT-Infrastruktur sagen, wie sie reagieren soll. Wenn ein Virus versucht etwas zu initiieren oder eine Anwendung zu starten, die schädlich ist, kann ich die Unternehmens-IT darauf sensibilisieren, dass sie dies blockiert. Und dies ist ein neuer Ansatz, über IT-Sicherheit nachzudenken. ■

Das Interview führte: Jana Tashina Wörrle