

## **Ordentliche Hauptversammlung der QSC AG**

**28. Mai 2014**

**Rede von Jürgen Hermann,  
Vorstandsvorsitzender der QSC AG**

**- Es gilt das gesprochene Wort -**

Sehr geehrte Aktionärinnen und Aktionäre, liebe Gäste,

ich heiße Sie auch im Namen des gesamten Vorstands ganz herzlich willkommen zur diesjährigen Hauptversammlung der QSC AG!

QSC wirkt! Das ist so! Mit unseren Dienstleistungen erleichtern wir bereits heute mehr als 30.000 Unternehmen die Arbeit. Die Größe des Unternehmens spielt dabei keine Rolle. Ob das Unternehmen zehn Mitarbeiter hat oder mehrere Tausend: Wir vereinfachen die Kommunikation, wir beschleunigen die Prozesse. Der Kunde arbeitet schneller, reibungsloser und sicherer.

Die Vielfalt unserer Dienstleistungen ist dabei genau so groß wie die Vielfalt unserer Kunden. Wir bieten natürlich die klassischen Telekommunikationsleistungen an, wir beraten unsere Kunden in allen Fragen um SAP und Microsoft und wir betreiben die IT-Systeme unserer Kunden in unseren Rechenzentren, also Outsourcing. Die vierte und heute noch kleinste Säule sind alle Dienstleistungen, die unsere Kunden bedarfsgerecht abrufen, so wie sie sie gerade benötigen: cloudbasierte Produkte und Dienste. Auch das bieten wir heute schon an.

Warum ist diese Vielfalt wichtig?

Sie gibt uns die Möglichkeit, den Kunden umfassend mit ITK-Dienstleistungen zu versorgen, umfassend bedeutet bis zu 70 Prozent seines Budgets. Anders ausgedrückt: 70 Prozent der Dienstleistungen, die unsere Kunden für IT und TK ausgeben, kann QSC heute schon liefern. Es

ist viel einfacher einem zufriedenen Kunden eine weitere Leistung zu verkaufen als einen Neukunden zu gewinnen. Es hilft uns, den Kunden immer stärker an uns zu binden.

Dieses partnerschaftliche Verhältnis, das wir mit der Zeit zu unseren Kunden aufbauen, ist ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil von QSC. Wir punkten mit Vertrauen und Kommunikation auf Augenhöhe. Wir suchen gemeinsam mit unseren Kunden nach einer praktikablen Lösung für seine IT-Herausforderungen.

Stephan Tendam, Geschäftsführer von Fressnapf, - den Sie in unserem Imagefilm eben kennen lernen konnten - bezeichnet QSC als „pragmatisch-bodenständigen Dienstleister“. Ähnlich äußert sich Frank Beule, Leiter IT-Management von Amprion, über die „überaus pragmatische Unterstützung“. „Wir können heute neue IT-Dienste deutlich schneller etablieren als früher“, ist seine Schlussfolgerung.

Auf diese Aussagen, meine Damen und Herren, bin ich stolz!

Und es ist ein großes Kompliment für QSC. Denn Schnelligkeit ist notwendig, um im Wettbewerb die Nase vorn zu haben, um Geld und Ressourcen nicht unnötig zu verschleudern. Wenn QSC ein schneller Dienstleister ist, der auch seinen Kunden zu schnellerem Handeln verhilft, dann ist dies ein großer Wert.

Eine weitere wichtige Forderung unserer Kunden ist Einfachheit! Mag die ITK-Technik noch so kompliziert sein – der Kunde fordert eine einfache, schnelle und flexible Anwendung. Keiner – auch wenn er Experte ist – will sich lange mit der Technik beschäftigen müssen. Technik soll vor allem ihrem Zweck dienen und ein Problem lösen. Christian Felber, IT-Leiter der dkn-group, einer Agentur für Dialogmarketing, drückt das so aus: Die Technik darf kein Selbstzweck sein, sondern muss das tägliche Geschäft bestmöglich unterstützen. In seinem Fall heißt das: Die Telefonanlage seines Callcenters muss sich flexibel auf die jeweiligen Kampagnen

einstellen lassen und die Datenkommunikation muss rund um die Uhr funktionieren – egal, wie groß die Datenmengen sind.

Ähnlich wie Herr Felber äußert sich auch Marc Gerschewski, Manager Postproduction von Eyeworks, einer der größten Filmproduktionsfirmen in Deutschland. Eyeworks arbeitet seit Jahren mit der virtuellen Telefonanlage IPfonie centraflex, die sich besonders einfach und flexibel auf die unterschiedliche Größe der Produktionsteams und ihrer Drehorte adaptieren lässt. Die IP-Technologie, die dahinter steht, ist natürlich alles andere als trivial. Herr Gerschewskis nüchterner Kommentar: „Hauptsache, es läuft!“. Und das ist schon ein Kompliment! Deshalb ist ja auch Eyework bereits ein langjähriger zufriedener Kunde von QSC. In der aktuellen Ausgabe der Zeitschrift connect belegt dieses Produkt übrigens den ersten Platz, in allen Kategorien mit sehr gut bewertet. Zitat: „Das Paket aus DSL-Leistung und Cloud-Telefonanlage des Netzbetreibers QSC setzt sich souverän an die Spitze des Testfelds“.

Die unterschiedlichen Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen, darauf kommt es an. Herr Eck von Datev fasst es in einem Satz zusammen: „Wir sind mit der Dienstleistung der QSC sehr zufrieden.“

Wir dürfen uns aber nicht darauf ausruhen, denn es genügt nicht.

Warum?

Die Wirtschaft steht vor einer kompletten digitalen Transformation. Die Kommunikation von Mensch zu Mensch wird ergänzt durch die Kommunikation von Maschine zu Maschine. Kurz gesprochen Industrie 4.0: die vierte industrielle Revolution. Die erste industrielle Revolution basierte auf der Mechanisierung durch Wasser- und Dampfkraft, die Massenfertigung mit Hilfe von Fließbändern und elektrischer Energie begründete die zweite industrielle Revolution. Die Einführung von Computern und die Erfindung des Internets ist die dritte Stufe. Jetzt werden die Kommunikation von Maschine zu Maschine und die radikal zunehmende Vernetzung fast alle Geschäftsmodelle auf den Kopf stellen und von Grund auf revolutionieren: Das ist die vierte industrielle Revolution.

Stellen Sie sich vor, Produktionsbänder in der Industrie kommen ohne Menschen aus, autonom fahrende Autos bringen uns ans Ziel, Roboter ersetzen Reinigungskräfte, Expertensysteme diagnostizieren Krankheiten, virtuelle Kraftwerke optimieren und stabilisieren Energieproduktion und -verbrauch. Meine Tochter ist zwölf Jahre alt und für sie wird es selbstverständlich sein, das Licht in ihrem Zimmer mit dem Smartphone zu bedienen und natürlich regeln ein paar Sensoren an der Wand die Heizung und ohne Eingriff die ideale Raumtemperatur. Und wenn der Eingriff durch den Menschen erfolgen soll, dann digital und völlig unabhängig davon, an welchem Ort sie sich befinden. Persönlich bin ich nicht überzeugt, dass der Kühlschrank automatisch die Milch bestellt, auch wenn dies technisch möglich ist, darum geht es auch nicht. Es geht auch nicht darum, ob man diese Entwicklung gut findet und begrüßt. Ich sage Ihnen aber, sie wird stattfinden. Konfuzius hat das schöne Zitat geprägt: „Du kannst den Hahn zwar einsperren, die Sonne geht trotzdem auf“. Jedes Unternehmen, das die prognostizierten tiefgreifenden Veränderungen in der Produktions- aber auch Konsumwelt ignoriert, gefährdet massiv seine Existenz.

Oder sehen wir es positiv: Die Unternehmen, die die Digitalisierung als Chance begreifen, haben überproportionale Wachstumschancen. Allein im Geschäftskundenmarkt, der ja für QSC der relevante Markt ist, wird von einem absoluten Umsatzwachstum von 4,6 Mrd. Euro in 2013 auf 18,5 Mrd. Euro in 2017 ausgegangen. Das ist eine enorme Herausforderung und eine enorme Chance.

QSC hat die Herausforderung der Welt von morgen bereits heute angenommen:

Warum?

Erstens: wir haben bereits heute zukunftsweisende Produkte: Mit QSC-tengo, unserer Produktfamilie rund um den „Arbeitsplatz aus der Cloud“, adressieren wir Unternehmen, die einfach, schnell und bedarfsorientiert arbeiten wollen. Und sie können – und das ist der ganze große Vorteil unseres Produktes – von jedem Ort aus wie gewohnt mit ihrer festen zugewiesenen Rufnummer telefonieren oder auch Telefon- und

Videokonferenzen einberufen. Diese unmittelbare Koppelung der Daten- und Sprachkommunikation ist ein ganz besonderer Vorteil der QSC. Einzig die Deutsche Telekom hat ein ähnliches Angebot.

Eine sehr vielversprechende reine Eigenentwicklung ist unsere Cloud-Plattform „solucon“. Sie ist die technologische Basis und insbesondere der Schlüssel für Anwendungen im Umfeld Industrie 4.0 und Heim-Automatisierung. Auf der IFA 2013 haben wir bereits eine intelligente Verknüpfung von Türbewegung und Herd vorgestellt und im Industrieumfeld arbeiten wir mit unseren Kunden an mehreren Pilotprojekten.

Stichwort Smart Grids: Ohne intelligente Stromnetze werden wir die Energiewende nicht bewältigen. QSC entwickelt gemeinsam mit Partnern aus Wirtschaft und Wissenschaft in einem europaweiten Projekt virtuelle Kraftwerke.

Mobilität und intelligente Steuerung von Elektrofahrzeugen: QSC ist in dem Konsortium ein wichtiger Partner, weil wir sowohl über profunde Erfahrung in der Steuerung von Netzen verfügen als auch über Erfahrung in der sicheren Speicherung und Nutzung von Daten aus der Cloud.

Ein völlig anderes Thema ist QSC-Wifi: hierbei geht es vorrangig nicht um die Planung und Errichtung eines stabilen Funknetzes. Nein, die Kunden erhalten mit unserer Software eine hochattraktive Werbepattform zur Kundenbindung und -analyse.

Ebenfalls softwarebasiert ist das Angebot unseres Verschlüsselungsspezialisten Ftapi, den wir im Februar 2014 mehrheitlich übernommen haben. Mit dem Produkt lassen sich E-Mails und große Datenmengen extrem einfach verschlüsseln und versenden und zwar durchgängig, Ende-zu-Ende, ohne dass die Daten zwischenzeitlich offen auf einem Server gespeichert werden müssen.

Zweitens: zentrale Voraussetzung der Digitalisierung ist die sichere Datenübertragung und -speicherung. IT-Sicherheit wird zum Wettbewerbsvorteil. QSC bietet hier kaum zu überbietende Kompetenz. Mit unserem eigenen Netz und unseren eigenen Rechenzentren in Deutschland bieten wir höchstmögliche Sicherheit. Unsere Rechenzentren unterliegen nicht nur den strengen deutschen Datenschutzrichtlinien, sondern sie sind auch mehrfach TÜV- und ISO-zertifiziert. Zudem können wir bei der Datenübertragung garantieren, keinem Dritten aktiv Zugang zu unserem Netz zu gewähren, wenn dies von unseren Kunden nicht gewünscht ist. Internationale Netzbetreiber können diese Zusage nicht geben.

Unsere Kompetenz im Bau und Betrieb von Rechenzentren wird von Datev bereits genutzt und mit anderen großen Industrieunternehmen sind wir mit vergleichbaren Projekten im Gespräch.

Drittens: die IT-Dienstleistungen selbst werden sich verändern und die Komplexität nimmt zu. Damit erhöht sich, insbesondere im bestehenden Outsourcing- und Beratungsgeschäft, das Potenzial noch mehr IT-Dienstleistungen zu übernehmen. Wir erbringen diese Leistungen direkt am Standort des Kunden und lernen auf diese Weise sozusagen „hautnah“ die Anforderungen und Herausforderungen des Kunden kennen. Mit dieser intimen Kenntnis entwickeln wir dann weitere passgenaue Dienstleistungen.

Viertens: QSC besitzt etablierte professionelle Vertriebskanäle und über 30.000 Bestandskunden, die Antworten auf die Fragen der digitalen Revolution erwarten. Wir konzentrieren uns dabei auf die Branchen, die unter besonderem Veränderungsdruck stehen: Handel, Energie und Versicherungen stehen im Mittelpunkt. Hier arbeiten wir vertrieblich mit kleinen Expertenteams ganz nah an unseren Kunden.

Wir haben eine sehr ehrgeizige Vision: 800 Millionen bis eine Milliarde Euro Umsatz, eine EBITDA-Marge von 25 Prozent und in der Konsequenz einen Free Cashflow von 120 bis 150 Millionen. Ich glaube an diese Ziele. Es ist

unwahrscheinlich, dass in dem ursprünglich geplanten Zeitraum bis 2016 zu realisieren. Aber das ändert doch in keinerlei Weise, dass das Ziel und der Weg dorthin richtig sind.

Wir werden das Bestandsgeschäft im Bereich Telekommunikation, Beratung und Outsourcing stabilisieren und weiter ausbauen, das ist die Pflicht. Die Kür liegt in der Entwicklung innovativer Produkte und Dienstleistungen.

Was zeichnet Cloud-Services unserer Meinung nach aus?

1. Cloud-Services basieren auf einem orts- sowie geräteunabhängigen Zugriff der Anwender auf IT-Lösungen. Beides bietet QSC schon heute.
2. Für kritische Anwendungen sollten Cloud-Services in Echtzeit verfügbar sein. Dies kann QSC im Vergleich zu anderen besonders gut.
3. Cloud-Services werden nach tatsächlicher Nutzung bezahlt bzw. abgerechnet. Stichwort „Pay per Use“. Bereits heute ist das Teil unserer Angebote.
4. Zuletzt: Cloud-Services sind skalierbar. Das heißt, es handelt sich um fest definierte Leistungspakete – Produkte! –, die ich unendlich oft reproduzieren kann. Es macht keinen Unterschied mehr, ob ich beispielsweise einen Arbeitsplatz aus der Cloud oder hundert oder sogar mehrere Tausend nutze – der Aufwand bleibt derselbe.

Genau dieser letzte Punkt macht den besonderen Charme von Cloud-Services aus: er bedeutet nämlich, sehr vereinfacht gesagt, ich erfinde das Rad nur einmal und kann es dann millionenfach übers Internet verkaufen. Mit dem großen Schlagwort „Industrialisierung der IT“ ist genau das gemeint.

Innovation: für uns muss es nicht zwangsläufig eine komplett neue Technologie sein. Der Kunde entscheidet, ob es ihm einen Nutzen, einen Mehrwert bietet. Dann ist er auch bereit, dafür etwas zu bezahlen. Dieser Preis, multipliziert mit der Menge, wenn es viele Kunden sind, ist Innovation. Alles andere ist Forschung und dafür gibt es Universitäten.

Überzeugen Sie sich bitte hier vorne im Foyer, machen Sie sich vor Ort ein eigenes Bild. Die Kollegen an den Infoständen geben Ihnen gerne detaillierte Auskunft.

Was sind die vier Quellen für unsere Innovationskraft:

1. Die Intelligenz und Kreativität unserer eigenen knapp 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Unsere lebendige Unternehmenskultur fördert Mitdenken und Mitmachen.
2. Das Anwerben intimer Kenner bestimmter Branchen und echter Unternehmer-Persönlichkeiten. Diese Experten verfügen über beste Kundenkontakte und ermöglichen QSC, gezielt in neue Märkte vorzustoßen.
3. Entwicklungen gemeinsam mit „Ankerkunden“: Mit größeren Kunden arbeiten wir an neuen Produkten, die zunächst ihrem Bedarf entsprechen, aber nach ihrer Fertigstellung auch weiter vermarktbar sind.
4. Akquisitionen von Start-Ups, die über interessante Produkte, hochqualifizierte Mitarbeiter und Wachstumspotenzial verfügen, die aber nicht die finanzielle und vertriebliche Power besitzen, aus eigener Kraft dieses Wachstum zu realisieren. Die finanzielle Unabhängigkeit zur Finanzierung von Akquisitionen hat QSC.

Innovation ist das Eine. Warum ist die eigene Software dabei so wichtig? Warum ist es sinnvoll und notwendig, dass sich dieses Unternehmen von einem ITK-Dienstleister zu einem Software-Unternehmen entwickelt?

Weil Software das Herzstück der Industrie 4.0 ist. Intelligente, genau auf die Bedürfnisse der Kunden angepasste Spezialprogramme. Die Daten sind der Rohstoff der nächsten Jahre. Aber erst die Software macht sie nutzbar, bietet Vorteile für den Anwender. Aus Big Data wird dann Smart Data.

Die vierte industrielle Revolution setzt auf den Verbund, die Vernetzung von mechanischen und elektronischen Komponenten über das Internet. Diese enorme Komplexität ist nur durch Software zu beherrschen, entweder

durch dedizierte Programme an den Schnittstellen oder durch Software, die bereits in die Komponenten integriert ist, sogenannte „embedded systems“. Die Einzigartigkeit, die Passgenauigkeit von Software für ganz bestimmte Fragestellungen entscheidet somit über den Erfolg. Nur wer sie entwickelt hat und besitzt, kann die entsprechende Lösung liefern und zwar nachhaltig. Zudem müssen wir bei selbstentwickelter Software nicht Lizenzen von Dritten einkaufen, das spart Kosten und erhöht die Profitabilität.

Bereits heute verfügen wir über eigene Entwicklungsteams. Mehr als 60 eigene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entwickeln neue Produkte und Lösungen, teilweise unterstützt durch Kooperationen mit Hochschulen, die flexibel Spezialwissen und Ressourcen beisteuern.

Liebe Aktionärinnen und Aktionäre, wir wollen unser Bestandsgeschäft sichern und wir wollen mit innovativen Produkten auf Basis eigenentwickelter Software neue Märkte erobern. Im Ergebnis führt dies zu Wachstum und zu einer Steigerung der Rentabilität.

Genauso machen wir das. Wir, das ist ein hervorragendes Team, das einen richtig guten Job macht. Ich danke allen unseren QSC'lerinnen und QSC'lern für Ihr Engagement und für Ihre Loyalität.

Ihnen danke ich für Ihre Aufmerksamkeit, und noch mehr für Ihr Vertrauen.