

Handelsblatt vom 25.10.2019 - 04:03 Bill McDermott spricht über seinen überraschenden Wechsel zu Service Now

Der Ex-Chef von SAP geht zu dem kleinen US-Cloudanbieter. Im Interview spricht Bill McDermott über seinen Abschied und den Reiz der neuen Aufgabe.

Lesen Sie hier das vollständige Interview:

Herr McDermott, viele SAP-Mitarbeiter waren über Ihren Abschied überrascht, teils schockiert. Wie kam es zu der Entscheidung?

Zunächst einmal: Ich habe eine große Zuneigung zu SAP. Im Januar hätte ich aber erklären müssen, ob ich meinen Vertrag um weitere fünf Jahre verlängern würde oder nicht, und nach langen Überlegungen kam ich zu der Entscheidung, dass zehn Jahre an der Spitze ausreichen. Nach dem großartigen dritten Quartal war der beste Zeitpunkt, [meinen beiden Nachfolgern Christian Klein](#) und [Jennifer Morgan](#) die Zügel in die Hand zu geben und gleichzeitig über meine eigene Zukunft nachzudenken. Ich wollte schon immer als CEO weitermachen – es war klar, dass ich nicht in den Urlaub fahren würde.

Allerdings sind einige Aufgaben offengeblieben.

Ich habe mich mit vielen anderen Unternehmenschefs darüber unterhalten, was der passende Zeitpunkt ist zu gehen. Der ein oder andere sagte: „Ich bin etwas zu lange geblieben – zehn Jahre sind genau richtig.“ Aus diesen Unterhaltungen habe ich für mich das Zehn-Jahres-Prinzip mitgenommen. Es gibt keine Firma, die besser ist als SAP, aber es gibt eine, die anders ist. Ich habe eine neue Chance bekommen und bin begeistert.

McDermotts neuer Arbeitgeber

Service Now hat sich das Ziel gesetzt, „dass Menschen effizienter und besser arbeiten können“. Die Lösungen des Anbieters ermöglichen es, digitale Arbeitsabläufe zu verbessern oder zu automatisieren, etwa im IT-Betrieb, Personalwesen oder Kundenservice. Neue Mitarbeiter einer Organisation können beispielsweise über eine einheitliche Oberfläche ihren Computer bestellen und Dokumente an die Personalabteilung schicken. Die Daten besorgt die Software über Schnittstellen aus anderen Systemen – auch von SAP.

Service Now ist nach Einschätzung des Marktforschers Gartner beim IT- und Service-Management führend. Dabei setzt das Unternehmen seit der Gründung 2003 aufs Cloud-Computing: Die Software läuft nicht lokal, sondern im Rechenzentrum des Dienstleisters – das erleichtert Installation und Wartung. Im vergangenen Jahr erwirtschaftete Service Now 2,6 Milliarden Dollar Umsatz – ein Plus von 36 Prozent. Profitabel war der Konzern nicht, der Verlust ging aber von 149 auf 27 Millionen Dollar zurück. Die Börsenbewertung von rund 45 Milliarden Dollar zeigt, dass die Aktionäre hohe Erwartungen haben.

Service Now hat das Ziel ausgegeben, den Umsatz in den nächsten Jahren auf zehn Milliarden Dollar zu steigern. Das ist bei der Ernennung von Bill McDermott ein wichtiges Kriterium gewesen, wie der scheidende Chef John Donahoe, der zu Nike geht, am Mittwoch betonte: Er sei in der Lage, neue Märkte zu erschließen und eine globale Verkaufsorganisation aufzubauen. Experten stimmen zu: Service Now benötige nun einen Manager, der sich auf Vertrieb und Marketing für Großunternehmen verstehe, erklärte Ray Wang, Chef von Constellation Research.

Sie kennen SAP-Aufsichtsratschef Hasso Plattner schon lange. Hat es beim Abschied Meinungsverschiedenheiten gegeben?

Hasso ist ein großer Freund und eine sehr wichtige Person für mich. Ich habe ihn persönlich aufgesucht wie ein Gentleman und ihm genau das erklärt, was ich Ihnen gesagt habe. Ich habe mit allen offen kommuniziert. Natürlich ist man bei SAP enttäuscht, dass ich nicht bleibe. Aber niemand kann bestreiten, dass ich 17 meiner besten Jahre fürs Unternehmen gegeben habe. Und: Veränderung ist gut. Nicht nur für mich, sondern auch für andere Leute – sie schafft Chancen.

Sie haben SAP zu einer „Cloud-Company“ gemacht und gleichzeitig für Wachstum gesorgt. Was sind die größten Aufgaben für Ihre Nachfolger Jennifer Morgan und Christian Klein?

Wie jedes große Unternehmen hat SAP mit S/4 Hana ein unglaublich starkes Kerngeschäft □...

... also einem Programmpaket, mit dem Unternehmen ihre betriebswirtschaftlichen Prozesse steuern können.

Wir haben in den letzten Jahren das Cloud-Geschäft aufgebaut. Nun geht es nicht nur darum, die Einzelteile reibungslos zu integrieren, sondern auch darum, das Erfahrungsmanagement mit Qualtrics als die große Idee in allen Bereichen zu etablieren. Es geht darum, menschliche Erfahrungen für die Mitarbeiter, Kunden und Partner zu schaffen.

Die Übernahme des Marktforschers Qualtrics haben Sie noch abgewickelt – nun gehen Sie aber vom größten europäischen Technologieanbieter zu einem relativ kleinen Cloud-Unternehmen in den [USA](#). Warum?

Wie SAP hat Service Now eine großartige Kultur und einen großartigen Gründer. Die Firma baut auf einer großartigen Idee auf: die Arbeit für Menschen besser und einfacher zu machen.

Geben Sie bitte ein Beispiel.

SAP ist ein Kunde von Service Now und nutzt die Lösung für den IT-Betrieb: Wie stellt man die notwendige Ausrüstung für einen Mitarbeiter bereit? Wie vereinfacht man den Umgang mit der IT radikal? Ob es um IT-Betrieb, Personalwesen oder Kundendienst geht, Service Now macht die lästigen Dinge in unserem Leben einfach. Deswegen liebe ich diese Firma.

SAP aber ist deutlich größer und profitabler.

Als ich vor 17 Jahren bei SAP angefangen habe, war die Firma aber deutlich kleiner! Wir haben eine besondere Entwicklung gemacht und in den letzten zehn Jahren rund 60.000 Jobs geschaffen. Service Now wächst schnell und hat ebenfalls ein riesiges Potenzial, mehr Länder und Branchen zu erschließen. Es ist auf dem Weg, Tausende Jobs in aller Welt zu schaffen.

Service Now will nächstes Jahr vier Milliarden Dollar Umsatz machen. Wo kann das Unternehmen 2025 stehen?

Es wird deutlich größer sein als heute. Aber ich will nicht nur, dass es größer ist, sondern auch, dass die Kunden zufriedener sind, dass die Mitarbeiter stolz darauf sind, hier zu arbeiten, und die Aktionäre bewundern, welche Arbeit wir leisten. Service Now hat die Chance, zu einem der großen, großartigen Unternehmen unserer Zeit zu werden. Es ist ein Segen, dass ich Teil davon sein kann.

Ihr Vorgänger John Donahoe war sehr erfolgreich. Nach seinem Rücktritt brach der Aktienkurs ein. Wollen Sie seine Strategie übernehmen oder etwas verändern?

John Donahoe hat hier großartige Arbeit geleistet, ich fühle mich wohl mit seiner Strategie,

der Ausführung und dem Führungsteam. Daher halte ich Kontinuität für wichtig: Lasst uns bei dem Plan bleiben. Werde ich Entscheidungen treffen, die darauf aufbauen? Natürlich. Ich habe in meiner Karriere erlebt, wie man ein Unternehmen auf globaler Ebene ausbaut. Aber die Essenz ist perfekt.

Bei SAP waren Übernahmen ein wichtiger Teil der Strategie. Bei Service Now auch?

Ich sehe Service Now mehr als eine Firma, die organisch wächst. Wenn wir überhaupt Zukäufe machen, müssten sie für unsere Kunden extrem hilfreich sein und vom ersten Tag an sehr gut in die Plattform integriert sein.

Sie sind bei SAP als Verkaufsprofi bekannt. Worauf liegen Ihre Prioritäten bei Service Now? Vertrieb, Produktentwicklung?

Service Now steht für Exzellenz in der Produktentwicklung. Das möchte ich beibehalten und ausbauen, deshalb werden wir dort weiter investieren. Dies ist nicht umsonst ein Unternehmen, das sehr zufriedene und die treuesten Kunden im Hinblick auf das Unternehmen in der Welt hat. Aber wir wollen das Geschäft natürlich auch ausbauen.

Gibt es etwas, was Sie von SAP zu Service Now bringen wollen?

Die beiden Unternehmen sind sehr unterschiedlich, sie befinden sich in unterschiedlichen Entwicklungsstadien. Es ist wichtig, dass man nicht versucht, Service Now zu SAP zu machen. Mir ist sehr bewusst, dass sich eine Führungskraft an die Kultur einer Firma anpassen muss und nicht umgekehrt.

Service Now baut das Geschäft in Deutschland aus. Welche Rolle spielt der Markt?

Deutschland ist einer der wichtigsten Märkte der Welt und für Service Now genauso wichtig wie für SAP. Ich werde einige Zeit damit verbringen, den deutschen Markt zu bearbeiten. Ich werde bald da sein und den Leuten helfen.

Eine persönliche Frage: Wie ist es für Sie, in die USA zurückzukehren?

Zunächst möchte ich, dass Deutschland weiß, wie sehr ich es liebe, und dass ich viele Freunde dort gefunden habe. Ich bewundere Deutschland, und Deutschland war sehr freundlich zu mir. Ich bin ein glücklicher Mensch, dass ich dort leben konnte. Könnten Sie das ausrichten?

Okay. Und die USA?

Die USA kenne ich natürlich gut, und ich bewundere sie auch. Und ich liebe das Silicon Valley – die Ideen, die Technologie, die Innovation, es ist wirklich inspirierend. Aber ich bin ein Weltbürger, denn die Welt ist ein so schöner Ort, und die Menschen auf der Welt sind alle gut. Egal, wohin man geht, die Menschen sind immer das Faszinierendste und Schönste auf dem Planeten.

Herr McDermott, vielen Dank für das Interview.