

Mehr Zeit fürs Kerngeschäft

Mit Managed Services komplexe

IT-Strukturen beherrschen

Der digitale Wandel stellt klassische Geschäftsmodelle auf den Prüfstand und fordert disruptive Technologien und Innovationen. Viele Unternehmen müssen sich neu erfinden, um weiter am Markt zu bestehen. Der IT-Abteilung kommt dabei eine tragende Rolle zu. Doch sie wird häufig ausgebremst: durch das Management der bestehenden IT, die aufgrund der steigenden Anzahl an Applikationen und erhobenen Daten zunehmend unübersichtlicher wird. Managed Services sind ein Ansatz, dieser Komplexität zu begegnen: Unternehmen lagern dabei die gesamte IT oder bestimmte Teilbereiche an einen Dienstleister aus – und nutzen IT-Services künftig so einfach wie Strom aus der Steckdose.

Virtualisierung von IT-Infrastrukturen, Cloud-Lösungen, Massendaten – die Komplexität von IT-Systemen nimmt rasant zu. Durch die Digitalisierung von Geschäftsmodellen ist es heute unerlässlich, dass Daten orts- und zeitunabhängig verfügbar sind. Für IT-Verantwortliche in Unternehmen bedeutet dies eine Doppelbelastung: Zum einen müssen sie Vordenker sein, wenn es darum geht, Geschäftsprozesse zu digitalisieren. Zum anderen bindet der operative Betrieb der IT aber so viele Ressourcen, dass dazu meist kaum Zeit bleibt. Eine durchschnittliche IT-Abteilung in einem mittelständischen Unternehmen muss heute mehr als 50 verschiedene Services managen. Das können die meisten Unternehmen weder personell noch Know-how-technisch sinnvoll abbilden. An dieser Stelle setzen Managed Services an. Dabei wird die Betreuung der gesamten IT oder einzelner Teilbereiche an einen externen Dienstleister ausgelagert. In der Rolle des Administrators sorgt dieser dafür, dass die Dienste störungsfrei zur Verfügung stehen und dank kontinuierlicher Systemupdates stets auf dem

neusten Stand sind. Die IT-Abteilung kann sich so wieder auf ihre Kernaufgabe konzentrieren. Ein weiterer Vorteil: „Managed Services eignen sich für fast jedes Unternehmen und sind in der Regel leicht umsetzbar – sofern Anwender einige wichtige Punkte beachten“, weiß Klaus Magell, verantwortlich für Sales und Consulting Managed Services bei der SIEVERS-GROUP. Der innovative Anbieter von IT-Lösungen hat bereits über zehn Jahre Erfahrung im IT-Betrieb und betreut derzeit rund 60 Kunden.

Flexibilität ist entscheidend

Die meisten großen IT-Dienstleister bieten heute Managed Services an. Unterschiede gibt es in der Breite des Angebots. Grundsätzlich gilt: Know-how auf Server- und Storage-Ebene genügt nicht. Auch ein fundiertes Wissen im Bereich der Applikationen ist wichtig. Unternehmen sollten darauf achten, dass alle von ihnen genutzten Dienste durch das Portfolio eines Anbieters abgedeckt sind. Nur so erhalten sie alle Leistungen wirklich aus einer Hand. „Wir passen unser Angebot ständig der Kundennachfrage an und bieten derzeit über 100 verschiedene Services. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein Unternehmen die passende Leistung findet, ist also recht hoch“, erklärt Klaus Magell. Weitere Anforderungen an einen Managed-Service-Provider sind eine 24-Stunden-Erreichbarkeit im Fall einer Störung sowie eine flexible Bereitstellung der IT. Dazu gibt es verschiedene Möglichkeiten: in der Private Cloud des Kunden, über spezialisierte Managed-Service-Provider oder in der Public Cloud wie z.B. Microsoft Azure oder Amazon Web Services. Kunden sollten darauf achten, dass notwendige Security- und Compliancestandards eingehalten werden, denn auch in der Cloud sind die bekannten Sicherheitsmaßnahmen zu erfüllen. Dazu gehören das Vorhandensein von Redundanzen sowie Prozesse zur Datensicherung und für die Disaster Recovery. Einen weiteren Anhaltspunkt gibt die Zertifizierung nach ISO/IEC 27001, einer der strengsten Normen für IT-Sicherheit in Deutschland. Die SIEVERS-GROUP ist beim Schutz ihres Rechenzentrums sogar noch einen Schritt weitergegangen und hat dieses auch nach ISO/IEC 27018 zertifizieren lassen. Diese Norm formuliert datenschutzrechtliche

Anforderungen explizit für Cloud-Dienste. „Ein wichtiges Entscheidungskriterium, das häufig übersehen wird, ist Flexibilität“, ergänzt Klaus Magell. „Der Mittelstand lebt von seiner Agilität. Starre Prozesse können die Wettbewerbsfähigkeit kosten. Ein Managed-Service-Dienstleister muss daher in der Lage sein, Veränderungen flexibel abzubilden.“

Unabhängig von Größe und Branche

Prinzipiell lassen sich Managed Services in jedem Unternehmen einführen, unabhängig von Branche und Größe. Es ist zwar nicht für alle Anforderungen das Gesamtpaket erforderlich und möglich. Da Managed Services aber meist modular aufgebaut sind, können die Leistungen an so gut wie jede Aufgabenstellung angepasst werden. Bei Unternehmen, die vor allem mit klassischen Anwendungen aus der Office-Welt arbeiten, lässt sich meist die gesamte Infrastruktur auslagern. Auch Backup-Services zur Datensicherung und komplexe Anwendungen, wie die Firewall oder die E-Mail-Security, eignen sich als Einstieg für Managed Services. Bei Fertigungsunternehmen mit IT-unterstützten Produktionsaktivitäten ist es meist komplexer. Da zur Maschinensteuerung Daten innerhalb von Millisekunden übertragen werden, kann bei der Nutzung von externen Services eine Latenz Verzögerungen verursachen. Aus diesem Grund wird ein hybrides Szenario favorisiert, bei dem nur ein Teil der IT ausgelagert wird.

Erfolgreiche Umstellung auf Managed Services

Ist die Entscheidung für einen Anbieter gefallen, geht es an die Projektumsetzung. Seriöse Managed-Service-Provider stellen ihren Kunden während der gesamten Realisierungsphase einen persönlichen Ansprechpartner zur Seite, der den Prozess begleitet und Fragen beantwortet. Die Umsetzung gliedert sich in drei wichtige Phasen.

1. Die Analyse- und Konzeptphase

Zunächst führt der Dienstleister ein Nutzenvorgespräch, bei dem er den Ist-Zustand der Unternehmens-IT ermittelt. Im Rahmen der Bestandsaufnahme dokumentiert er alle vorhandenen Systeme und Prozesse und ordnet diesen anschließend die passenden Managed-Service-Module zu. Dabei ist zu definieren, welche Software-Applikationen betreut werden sollen und ob auch Funktionen wie Telefonie oder die Unterstützung durch den Dienstleister vor Ort abgedeckt werden sollen. Auch individuelle Anpassungen der Services erfolgen in dieser Phase. Im Ergebnis entsteht ein Leistungspaket, das exakt auf die Anforderungen eines Unternehmens zugeschnitten ist und sich im Bedarfsfall beliebig skalieren lässt. Alle vereinbarten Leistungen werden in sogenannten Service-Level-Agreements (SLA) genau beschrieben. Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Preisabstimmung. Bei Managed Services gibt es zwei mögliche Abrechnungsmodelle: zum einen Pauschalen, bei denen monatlich ein bestimmter Betrag je Arbeitsplatz oder je Mitarbeiter gezahlt wird, zum anderen das Modell Pay-per-Use, bei dem Unternehmen nur für ihren tatsächlichen Verbrauch zahlen. Letzteres bietet eine hohe Transparenz und Flexibilität.

2. Die Onboarding-Phase

In dieser Phase wird der Betrieb der Managed Services vorbereitet. Um Ausfallzeiten zu verhindern, muss der Umzug der lokalen IT in eine Cloud genau geplant werden. Vor der tatsächlichen Inbetriebnahme erfolgt eine Probeübernahme. Kunden können währenddessen alle Applikationen testen, bevor diese livegeschaltet werden. Kurz vor der Umstellung auf die Managed Services laufen alte und neue Systeme daher eine Zeit lang parallel. Verbleiben die IT-Anwendungen im Netzwerk des Kunden und werden nur durch den Managed-Service-Provider betreut, wird in der Onboarding-Phase eine gesicherte Internetverbindung für den Remote Support eingerichtet.

3. Der Go-live

Das Aufschalten der neuen IT erfolgt außerhalb der Kernarbeitszeit. Am nächsten Werktag arbeitet der Anwender dann in der neuen Umgebung wie gewohnt weiter. Durch die nachträgliche Übertragung von Deltas wird sichergestellt, dass wirklich alle Daten in der neuen Umgebung verfügbar sind. In der ersten Einsatzphase sollte eine umfassende operative Unterstützung durch den Dienstleister gegeben sein. Für einen kontinuierlichen Überblick über alle Managed Services stellen Anbieter wie die SIEVERS-GROUP ihren Kunden standardmäßig einen Zugang zu einem Managed-Service-Portal zur Verfügung. Darin sind alle gebuchten Dienste erfasst und können durch den Anwender überwacht und verwaltet werden. Außerdem werden über das Managed-Service-Portal Störungen an den Dienstleister gemeldet. Innerhalb des vorab definierten SLA erhält der Kunde qualifizierten Support.

In Managed Services liegt die Zukunft

Der Nutzen von Managed Services wird immer mehr Unternehmen bewusst. So verzeichnet die SIEVERS-GROUP seit einiger Zeit eine steigende Nachfrage nach Leistungen aus diesem Bereich. Doch damit nicht genug: Klaus Magell ist überzeugt, dass eine Zukunft der Unternehmens-IT ohne Managed Services kaum denkbar ist. „Die IT ist ein unverzichtbarer Treiber des gesamten Business. Sie muss überall einfach und unterbrechungsfrei nutzbar sein. Das ist vergleichbar mit Elektrizität: Wer Strom benötigt, der stellt sich kein Kraftwerk ins Unternehmen. Analog dazu wird auch die IT verstärkt von spezialisierten Dienstleistern bereitgestellt und genutzt wie Strom aus der Steckdose.“ In diesem Zusammenhang wird auch die Bedeutung von spezialisierten Managed-Service-Providern weiter steigen.

Stand: 19. Juni 2019

Umfang: 9.197 Zeichen (inkl. Leerzeichen)

Bilder: 4 (Bild 1-3 © shutterstock)

Bildunterschriften:

- Bild 1:** Managed Services helfen der IT-Abteilung, sich auf ihre Kernaufgabe zu konzentrieren.
- Bild 2:** Bei der Dienstleisterauswahl sollten Unternehmen darauf achten, dass dieser alle von ihnen genutzten Dienste durch sein Portfolio abdeckt. Weitere Kriterien sind eine 24-Stunden-Erreichbarkeit sowie eine flexible Bereitstellung der IT.
- Bild 3:** Eine der strengsten Normen für IT-Sicherheit in Deutschland ist die Zertifizierung nach ISO/IEC 27001. Die SIEVERS-GROUP hat ihr Rechenzentrum außerdem nach ISO/IEC 27018 zertifizieren lassen.
- Bild 4:** Klaus Magell ist verantwortlich für Sales und Consulting Managed Services bei der SIEVERS-GROUP.

Die SIEVERS-GROUP

Die SIEVERS-GROUP bietet seit fast 30 Jahren anspruchsvolle IT-Lösungen in den Bereichen betriebswirtschaftliche Software, Infrastruktur und Telekommunikation. Als Full-Managed-Service-Dienstleister liefert das IT-Architekturhaus sämtliche Lösungen aus einer Hand. Oberstes Ziel ist die Entwicklung ganzheitlicher IT-Architekturen, die alle individuellen Kundenanforderungen berücksichtigen, Geschäftsprozesse verschlanken und dabei immer dem Grundsatz der Nachhaltigkeit genügen. Zu den Kernkompetenzen zählen insbesondere innovative Outsourcing-Modelle und Managed Services, wie zum Beispiel die eigene Cloud-Lösung, mit der Unternehmen ihre IT in Teilen oder auch vollständig auslagern können. Die SIEVERS-GROUP ist bundesweit an fünf Standorten vertreten und beschäftigt zurzeit über 320 Mitarbeiter. Hauptsitz ist Osnabrück.

Unternehmenskontakt SIEVERS-GROUP

Martin Hupe • SIEVERS-SNC Computer & Software GmbH & Co. KG

Ein Unternehmen der SIEVERS-GROUP

Hans-Wunderlich-Straße 8 • 49078 Osnabrück

Telefon: 0541-9493-174 • Fax: 0541-9493-274

E-Mail: presse@sievers-group.com • Internet: www.sievers-group.com

Pressekontakt

Stefanie Schoebel • additiv pr GmbH & Co. KG

Pressearbeit für Logistik, Stahl, Industriegüter und IT

Herzog-Adolf-Straße 3 • 56410 Montabaur

Telefon: 02602-950 99 20 • Fax: 02602-950 99 17

E-Mail: sts@additiv-pr.de • Internet: www.additiv-pr.de