

CHANNEL GUIDE

MANAGED SERVICES





Sophos MSP Connect

EIN Sicherheitsanbieter: komplett für Endpoint- und Netzwerklösungen

EIN Management Dashboard: zeigt alle Sicherheitslizenzen an

EIN flexibles Programm: vereinfacht Abrechnung & Verwaltung

Jetzt als MSP-Partner durchstarten:
www.sophos.de/msp



Platin-Award „Enterprise Network Firewalls“ von SecurityInsider



ITK-Produkte des Jahres im Bereich „Cybersecurity“ von der Funkschau



„Hersteller des Jahres“ vom Channel-Fachmagazin der CRN



Platin-Award „Identität und Sicherheit“ von eGovernment Computing



Channel Excellence Award „Security Software“ von ChannelPartner

SOPHOS
Die Evolution der Cybersecurity.



BILD: LEOWOLFERT - ADOBE.STOCK.COM



Sarah Böttcher, Redakteurin &
Online CvD IT-BUSINESS

Die Krise als Chance

Die Covid-19-Pandemie führte in Deutschland zu einem Digitalisierungsboom. Sogar so mancher Tante-Emma-Laden weiß nun um die Bedeutung eines Online-Auftritts und jedes Unternehmen schätzt aktuell die Möglichkeit, seine Mitarbeiter aus dem Homeoffice heraus arbeiten zu lassen.

Eine nicht zu unterschätzende Rolle tragen ITK-Dienstleister momentan zur Sicherung der wirtschaftlichen Existenz Deutschlands bei. Service Provider und RZ-Betreiber sind gefragt denn je, denn ihre Infrastruktur und Services bilden das Rückgrat, um die Systeme von Kunden performant und hochverfügbar zu halten. Sie ermöglichen es momentan vielen anderen weiterzuarbeiten.

So sind vor allem Managed Services populär wie nie. Die Selbstverständlichkeit, mit der diese eingesetzt werden, steigt weiterhin an, auch befeuert durch die Coronakrise. Kunden stellen sich stärker auf feste Paketleistungen ein und zeigen sich gegenüber einer längerfristigen Vertragsbindung viel aufgeschlossener als noch vor Jahren. Diese Offenheit gegenüber neuen IT-Strukturen birgt Chancen, aber auch große Herausforderungen: Service Provider sehen sich dadurch einer immer komplexeren Marktdynamik gegenüber. Diese Vielfalt sowie sinkende Servicepreise haben das Leben von Managed Service Provider bisher erschwert. Aber vielleicht werden Service Provider nach der Coronakrise mit der ihnen gebührenden Wertschätzung belohnt und bisherige Wermutstropfen, wie sinkende Preise, sind in einem Jahr ein alter Hut.

Ich wünsche Ihnen
eine aufschlussreiche Lektüre

Sarah Böttcher

sarah.boettcher@vogel-it.de

THE NEXT LEVEL OF SERVICE PROVIDING

Keynotes zu Strategien & neuen Geschäftsmodellen

Dr. Carlo Velten

CEO, CRISP RESEARCH



Cloud Is Now –
Trends und
Wachstums-
strategien für
Managed Service
Provider

Mark Hlawatschek

VORSTAND, ATIX



Top-Disruptions in
IT-Automation:
Worauf sich Service
Provider einstellen
müssen

Klaus Bürg

GENERAL MANAGER, AWS



Partnerschaften
neu gedacht

Stefan Wendt

PARTNER, MICROFIN



Ich mach mir die
(Provider-)Welt
wie sie mir gefällt:
Wie Kunden die
Auswahl treffen

SERVICE PROVIDER
SUMMIT 2020



27./28. AUGUST | VILLA KENNEDY | FRANKFURT

Jetzt VIP-Ticket sichern!
sp-summit.de/vip

Eine Veranstaltung der
VOGEL IT
AKADEMIE

IT-BUSINESS

CHANNEL GUIDE Managed Services

Managed Services sind kein Zuckerschlecken

Managed Service Providern stehen harte Zeiten bevor: Der zunehmende Konkurrenzkampf sowie sinkende Servicepreise erschweren den ITK-Dienstleistern das Leben. Die Covid-19-Pandemie könnte für einige jedoch den Ausweg aus der Krise bedeuten.

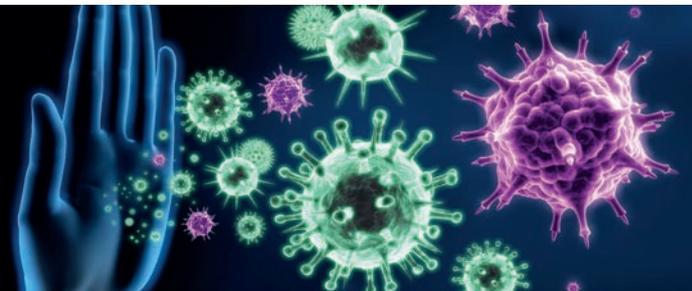
6



Produktivität im Service

MSP lasten ihr technisches Personal mit Hilfe von Ticketsystemen effizient aus.

16



Sicherheit als Dienstleistung

Immer auf dem Laufenden in Sachen Security: das geht mit Serviceverträgen deutlich leichter.

24



Helfer in der Krise

Managed Communications Services retten die Kommunikation in Unternehmen.

26

Die Krise als Chance

6

Service Providern stehen harte Zeiten bevor. Die Corona-Krise stellt jedoch für viele eine große Chance dar.

Ohne sie geht nichts mehr

12

Unternehmen, die am Markt bestehen wollen, kommen an Managed Services nicht vorbei.

Das wichtigste Tool eines Providers

16

Ticketsysteme unterstützen MSP dabei, die Qualität ihrer Leistungen sicherzustellen.

Managed Cloud Provider aus Ostfriesland

18

Der Emdener MSP Tec Networks hat das Gros seiner Kunden von der eigenen Infrastruktur auf Azure migriert.

Hybrid Cloud als Zukunftsmodell

22

Ohne Cloud geht nichts mehr, aber ohne On-Premises oft auch nicht. Damit steigt der Bedarf nach Datenmanagement.

Auf der sicheren Seite

24

Die Umstellung auf Security Services ist im Systemhausumfeld in vollem Gange.

Retter in der Not

26

Eine gute Kommunikation ist essenziell für jedes Unternehmen. UCaaS und PCaaS können hierbei helfen.

Workplace as a Service

28

Beim Dienstleister IT-Haus bietet man Arbeitsplätze aus dem Ethernet-Kabel.

Geschäftsfelder und Begriffe

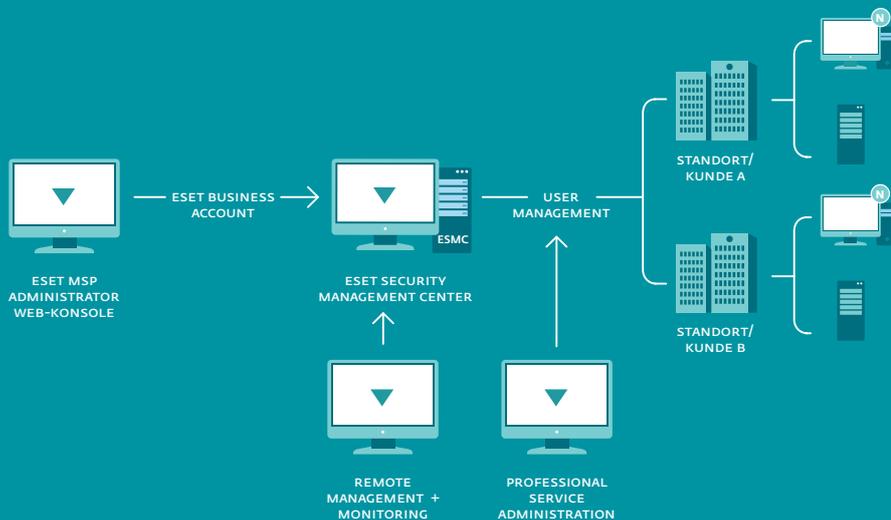
30

DRaaS und BCaaS sind das neue BaaS für Managed Service Provider.

Impressum

34

Effizient und vollautomatisiert: So arbeiten Managed Service Provider



Managed Services bieten Vorteile, die IT-Fachhändlern und Systemhäusern erfolgreiche Geschäfte versprechen. Grundlage dafür sind eine bestmögliche Automatisierung von Prozessen und der Einsatz effizienter Business-Management-Lösungen. Provider sollten hierauf besonders achten.

Wer den Sprung in den Managed-Service-Provider-Markt erfolgreich vollzogen hat, freut sich schnell über mehr Kunden und Aufträge. Doch ebenso rasch stößt so mancher Anbieter an seine Kapazitätsgrenzen. Managed Services in der IT steht nämlich nicht nur für die schnelle Bereitstellung von Softwarelizenzen, sondern vor allem für Dienstleistungen, die dem Auftraggeber die Arbeit abnehmen sollen. Der Tag hat 24 Stunden und Fachkräfte sind rar: Nur mit einer effizienten Arbeitsorganisation erhält der Provider genug Luft für seine Tätigkeiten.

Effizienzpunkt 1: ALLES IN EINER PLATTFORM

Je mehr Arbeit ein Provider von Managed Services (MSP) seinen Kunden abnehmen möchte, desto wichtiger ist die Auswahl der richtigen Softwarelösungen. Business-Management-Lösungen wie Autotask PSA agieren als intelligente Schaltzentrale, über die diverse Drittlösungen gesteuert werden können. Weil diese nicht mehr parallel laufen müssen, sondern integriert sind, profitiert der IT-Dienstleister von einer signifikanten Zeit- und Kostenersparnis. Alle Kunden und Skripte befinden sich sozusagen in einer «Unified Plattform», die pragmatische Vorteile bietet. So müssen sich Techniker nur ein Mal per Single Sign-on anmelden und können sich ihren Aufgaben widmen. Das lästige Wechseln zwischen verschiedenen Lösungen und der jeweiligen Legitimationsprüfung entfällt. Zudem können

Informationen einfacher abgerufen und in umfassenden Reportings zusammengefasst werden.

Effizienzpunkt 2: INTEGRATION VON DRITTLÖSUNGEN

Tickets, Reporting, Abrechnung, Endpoint Management – jeden Tag müssen IT-Dienstleister und Techniker den Überblick über eine Vielzahl von Aufgaben behalten. Bislang setzen viele Anbieter diverse Softwareprodukte ein, die sie für den jeweiligen Kunden auswählen und sich dann an- und abmelden müssen. Einfacher und (kosten)effizienter arbeiten MSPs, wenn die einzelnen Lösungen und Programme aufeinander abgestimmt sind. Als Basis dafür dienen sogenannte RMM-Tools (Remote Monitoring und Management) wie von Datto oder Server-Eye. Über Plug-ins haben Techniker direkten Zugriff auf die benötigte Software, beispielsweise auf Sicherheitslösungen von ESET. Diese bieten vorgefertigte Skripte, die dem Fachhändler möglichst viele Aufgaben automatisch abnehmen. Dieses Vorgehen löst den umständlichen und zeitintensiven Betrieb von Einzellösungen, die parallel installiert werden mussten, elegant ab.

Effizienzpunkt 3: AUTOMATISIERTE PROZESSE

Eine weitestgehende Automatisierung zählt zu den wichtigsten Faktoren für effizientes Arbeiten. Gleichzeitig bedeutet

dies auch mehr Sicherheit und Transparenz für den Kunden. Ein Beispiel: Die eingesetzte Sicherheitslösung soll auf allen Clients aktualisiert und auf neuen Geräten installiert werden. Ohne Automatisierung bedeutet dies viele Stunden Arbeit, die einen oder mehrere Techniker auslastet, und für den Kunden enorme Kosten. Ist die entsprechende Software problemlos skalierbar, reicht ein Knopfdruck. Vollautomatisiert übernimmt das System die anstehenden Arbeiten und benötigt nach Beendigung lediglich die Kontrolle eines Fachmanns. Der Kunde kann sicher sein, dass alle Aufgaben optimal, kostengünstig und zeitnah durchgeführt wurden. Auch wenn ein Problem auftritt und ein Ticket erstellt wird, helfen automatisierte Prozesse weiter. Das alte Modell mit Benachrichtigungs-E-Mails sollte der Vergangenheit angehören. Denn um diese muss sich jemand manuell kümmern. Moderner: Automatisch klassifiziert das System Probleme, leitet die Fehlerbehebung ein und führt Standardtests durch. Sollte der Incident weiterhin bestehen, sammelt die Automatik alle Informationen auf dem Ticket. Ein Techniker weiß dann umfassend, was Sachstand ist und kann sofort mit der Problemlösung beginnen.

Mehr Informationen zum
ESET MSP Programm auf:
eset.de/msp

Managed Service Providern stehen harte Zeiten bevor. Die Coronakrise stellt jedoch für viele eine große Chance dar.



BILD: EXCLUSIVE-DESIGN - STOCK.ADOBE.COM

Managed Services sind kein Zuckerschlecken

Managed Services gelten als das Dienstleistungsmodell des digitalen Zeitalters.

Denn angesichts der steigenden Komplexität der ITK-Systeme treffen sie den Nerv der Zeit. Für viele Systemhäuser gehören sie bereits zum Standardrepertoire. Das bringt zahlreiche Vorteile, hat aber auch so seine Herausforderungen.

Die Digitale Transformation ist bei kleinen und mittleren Unternehmen (KMU), den Hauptkunden der Managed Service Provider (MSP), in vollem Gange. Cloud Computing, hybride Infrastrukturen sowie SaaS sind im KMU-Segment keine Nischenthemen mehr. Und ihre Akzeptanz sowie ihre Verbreitung werden durch die Corona-Krise weltweit befeuert. Denn die Pandemie hat zahlreiche Firmen von heute auf morgen in eine neue, digitale Welt katapultiert. Ad hoc wurden Homeoffice-Prozesse eingerichtet, die virtuelle Teamarbeit organisiert und für einen passenden Datenfluss gesorgt. In der Vergangenheit war der Leistungsdruck nie größer als die Vorbehalte gegenüber der Cloud. Das hat sich gerade geändert: Die Cloud ist im Mainstream angekommen. Das Beratungsunternehmen Gartner prognostizierte für 2020 einen Anstieg des weltweiten Markts für Public Cloud Services um 17 Prozent auf insgesamt 266 Milliarden Dollar – und das noch vor der Covid-19-Pandemie.

Firmen, die sich der Cloud bisher versperrt haben, können ihre Augen nun nicht mehr verschließen. Ohne die Cloud könnte keine Firma ihre Mitarbeiter problemlos und ohne den Betrieb zu gefährden nach Hause schicken. „Einige Unternehmen sind nun gezwungen, bestehende Vorurteile und Ressentiments, die eine Einführung von Cloud-Lösungen bisher verhindert haben, schnell zu überwinden. Und plötzlich stellt sich heraus: Es funktioniert und bringt zahllose Vorteile! Dies kann in der aktuellen Situation durchaus über Existenzen entscheiden: Skalierbarkeit, Flexibilität, regionale Unabhängigkeit und Sicherheit in der Cloud sind dabei ganz klar die Hauptargumente“, erläutert Stefan Hörhammer, COO bei Medialine. Auch die unterbrochenen Lieferketten sowie die aktuellen Liquiditätsengpässe fördern die Akzeptanz von Cloud und somit auch von IT as a Service. Denn ihnen sind die technologischen und konzeptionellen Voraussetzungen für Homeoffice erst zu verdanken. In den nächsten Monaten werden Unternehmen nun gezwungen sein, veraltete Anwendungen SaaS-tauglich zu machen. Und hier kommen Managed Service Provider (MSP) ins Spiel.

Denn eines steht fest: Bedingt durch die unaufhörlich voranschreitende Digitale Transformation, die durch die Krise beschleunigt wird, ändert sich die Art und Weise, wie Unternehmen mit ITK-Dienstleistern zusammenarbeiten. Zu alten Mustern können sie nach der Krise nicht zurückkehren. So entpuppt sich die Pandemie vor allem für Managed Service Provider zunehmend als Chance. Schließlich sind sie diejenigen, die die boomende Nachfrage nach IT-Support erfüllen können. Denn vor allem kleinen und mittleren Unternehmen fehlen meist die technologischen Kenntnisse sowie die notwendigen IT-Ressourcen, um mit der steigenden Komplexität der ITK-Systeme mithalten zu können. Den rasanten Technologieschritten zu folgen und die eigenen Organisationsstrukturen innerhalb des Unternehmens so nachführen zu können, dass sie werthaltig bleiben und ihre Mitarbeiter auch folgen können, ist für viele Unternehmen somit die größte Schwierigkeit.

Auch Systemhäusern, die sich entscheiden eine Transformation zum MSP zu vollziehen, geht es letztlich um eine Reduktion von Risiko, eine gesteigerte Profitabilität und dadurch eine verbesserte Wettbewerbsfähigkeit. Denn Managed Services „generieren kontinuierliche Einnahmen, verbessern die Kundenbindung, bieten ein hohes Wachstumspotenzial und durch sie lassen sich überdurchschnittliche Margen realisieren“, nennt Christian Bohr, Head of Managed Services bei Controlware, die Pluspunkte des Dienstleistungsmodells. Für Tec-Networks-Geschäftsführer Daniel Juhnke liegen die Vorteile eines Managed-Services-Modells ebenfalls auf der Hand: „Als MSP verkaufe ich eine standardisierte Leistung kontinuierlich, meist erfolgt die Abrechnung monatlich. Diese wiederkehrenden Umsätze, meist gebunden an einen Vertrag mit mittlerer bis längere Laufzeit – drei bis fünf Jahre –, sorgen für einen planbaren und stetigen Umsatz.“ Es gibt seltene Fälle, in denen Nachfrage und Angebot für beide Seiten vorteilhaft sind. IT-Services sind genau so ein Fall: Für die Nutzer sind sie häufig ein Ausweg aus chronischer Überlastung der IT-Abteilung samt Fachkräftemangel und Digitalisierungsdruck.

BILD: WUSYS SOLUTIONS



Gunter Papenberg
Geschäftsführer
Wusys Solutions

Langfristiger Erfolg beginnt dort, wo man Services kreiert, erweitert und anbietet, die nicht jeder bieten kann. So gilt es insbesondere organisatorische Abläufe mit technischer Machbarkeit zu kombinieren.

BILD: TEC NETWORKS



Daniel Juhnke,
CEO Tec Networks

Standardisierung und Automatisierung sind wichtige Faktoren, die es ermöglichen, die Qualität zu wahren, den Mehrwert für den Kunden zu erhöhen und rentabel für das Dienstleistungsunternehmen zu sein.



BILD: CONTROLWARE

Christian Bohr
Head of Managed Services
Controlware

In der aktuellen Situation tragen Managed Services zur wirtschaftlichen Stabilität des Unternehmens bei, da sie in geringerem Umfang durch eine negative gesamtwirtschaftliche Entwicklung beeinflusst werden.



BILD: IT-SYSTEMHAUS RUHRGEBIET

Nils Kathagen
Geschäftsführer
IT-Systemhaus Ruhrgebiet

Als MSP müssen wir nicht mehr Feuerwehr spielen, wenn es brennt, sondern können durch das aktive Monitoring handeln, bevor ein echtes Problem entsteht. Dadurch können wir pro-aktiven Service bieten.

Für die Anbieter sind die entsprechenden Dauerschuldverhältnisse lukrativ und erhöhen die Planungssicherheit.

In der Praxis gibt es zahlreiche unterschiedliche Ausprägungen des Dienstleistungsmodells. Das Spektrum reicht von Betriebsleistungen, die Systemhäuser vor Ort (Onsite) erbringen, über Remote-Services zum Management von On-Premises-Systemen bis hin zu Leistungen, die Provider auf von ihnen selbst betriebenen Infrastrukturen als Service bereitstellen. Darüber hinaus nutzen MSPs zur Bereitstellung statt eigener Infrastrukturen immer häufiger Cloud-Plattformen, da sie ein höheres Maß an Skalierbarkeit und ausgefeiltere Möglichkeiten zur Automatisierung bieten. So werden auch Cloud-Computing-Plattformen wie AWS, Microsoft Azure und Google aufgrund der Covid-19-Pandemie zunehmend unverzichtbar.

Unterm Strich gilt: Managed Services sind bereits ein fester Bestandteil des Channels. Laut einer Studie im Auftrag von Acmeo erwirtschafteten vergangenes Jahr 80 Prozent der befragten Systemhäuser nennenswerte monatliche Roherträge mit Managed Services. Den Studienergebnissen zufolge werden diese auch weiterhin steigen. So sind 74 Prozent der Umfrageteilnehmer davon überzeugt, dass die Bedeutung des Dienstleistungsmodells in Zukunft weiterhin zunehmen wird. So haben Managed Services beispielsweise bei dem Frankfurter MSP Wusys Solutions bereits einen Anteil am Gesamtgeschäft von rund 38 Prozent mit stark steigender Tendenz. Der ITK-Dienstleister mit eigener Rechenzentrumskapazität hat bereits 2012 die Transformation zum MSP eingeleitet.

Doch diese Transformation ist nicht ganz einfach: Klassische Systemhäuser sehen sich bei der Umstellung ihres Dienstleistungsmodells auf Managed Services vor einige Herausforderungen gestellt. Denn die wiederkehrenden, dauerhaften Dienstleistungen werden monatlich abgerechnet. So ist der Aufbau eines MSP-Portfolios nicht nur mit Investitionen in Wissen und Personal, sondern auch mit möglichen Liquiditätseingüssen verknüpft. Erst wenn

ein gewisser Kundenstamm aufgebaut ist, reichen die Einnahmen aus, um die Fixkosten zu decken. Auch setzt die Einführung von Managed Services „eine kontinuierliche Optimierung der eigenen Serviceprozesse und der Organisation voraus, um nicht den Anschluss zu verlieren“, betont Controlware-Manager Bohr. Bei der Transformation zu einem MSP handelt es sich folglich um eine durchaus notwendige, jedoch nie enden wollende Reise. Der „Managed Services Umfrage 2019“ des VADs zufolge wünschen sich deshalb 87 Prozent der Systemhäuser bei ihrer Weiterentwicklung zum MSP mehr Unterstützung durch Hersteller und Distributoren. Gefragt sind insbesondere Vertragsvorlagen, Vertriebsunterstützung und technischer Support. Die Nachfrage nach Hilfestellungen im Bereich der technischen Unterstützung verzeichnet im Vergleich zu den Vorjahren den größten Zuwachs. Entgegen der Ergebnisse der vergangenen Jahre wurden Marketingvorlagen und Workshops von den ersten Plätzen verdrängt. Der Rückgang der Nachfrage lässt auf eine Etablierung von Knowhow am Markt schließen.

Das bestätigen auch die Zahlen: Laut dem diesjährigen „Managed Services Trends Report“ von Solarwinds MSP steigt das Angebot an Managed Services im Markt an. Der Studie zufolge bieten 97 Prozent der befragten Channel-Unternehmen bereits derartige Serviceleistungen: „Das weist klar darauf hin, dass Managed Services den Markt transformieren und einen starken Stand haben“, kommentiert John Pagliuca, President Solarwinds MSP, die Zahlen. So bieten Managed Services nach anfänglichen Startschwierigkeiten gerade durch ihre Wiederholbarkeit großes Potenzial für ITK-Serviceanbieter. Entsprechend gut sind die Gewinnspannen: In Nordamerika betragen sie im Schnitt 31 bis 34 Prozent, in Europa 21 bis 25 Prozent. Die Daten lassen Solarwinds zufolge den Schluss zu, dass Managed Services ein gut kalkulierbares und lohnendes Geschäftsmodell sind.

Die meisten Managed Services kommen in der Überwachung und Verwaltung von Hardware und Netzwerken zum Einsatz. In

Take Control Plus – der Einstieg ins MSP-Geschäft

Wenn Techniker nicht mehr zum Kunden können

Ausgelöst durch die Kontakteinschränkungen können Techniker nur noch in Ausnahmesituationen zum Kunden fahren. Solarwinds MSP hilft mit einem attraktiven Angebot.



Frank Preuß
Vertriebsleiter beim VAD
Vanquish aus Oldenburg.

Durch Corona ist die Digitalisierung in Deutschland mit einem Ruck deutlich schneller voran gekommen, als es sich die Unternehmen vorstellen konnten: **„Die Notwendigkeit, möglichst schnell möglichst vielen Mitarbeitern einen sicheren Arbeitsplatz im Homeoffice einzurichten, hat für eine Sonderkonjunktur bei vielen unserer Kunden gesorgt“**, berichtet Frank Preuß, Vertriebsleiter beim VAD Vanquish aus Oldenburg. Der SolarWinds MSP Distributor ist auf Arbeitsplätze aus der Cloud, deren sichere Anbindung und Betrieb spezialisiert.

„Wir gehen davon aus, dass viele dieser Änderungen zu einer neuen Normalität werden“, prognostiziert Preuß. Doch mit der neuen Arbeitsweise verändern sich auch die Anforderungen an Systemhäuser.

„Für viele unserer Systemhauskunden ist die Krise aber auch ein Weckruf,

ihren eigenen Dienstleistungsbetrieb zu überdenken. Schließlich konnten die Techniker von heute auf morgen nicht mehr ohne weiteres zum Kunden fahren“, erklärt Preuß, der selbst viele Jahre bei Systemhäusern in Norddeutschland tätig war. Man gehe davon aus, dass immer mehr Häuser vom klassischen Break Fix Geschäft den Wandel in Richtung MSP vollziehen.

Mit seinem Produkt Take Control Plus punktet der Hersteller bei Systemhäusern, die schnellen Handlungsbedarf haben, besonders. **„Take Control Plus ist in Deutschland noch ein Geheimtipp unter Technikern“**, weiß Preuß. Es ist eine leistungsfähige Fernwartungs-Software, die auf einem mächtigen Diagnose-Tool basiert. **„Um seine Partner in dieser schwierigen Zeit zu unterstützen hat SolarWinds MSP die kostenfreie Testphase auf 90 Tage verdreifacht. Das haben viele unserer Kunden bereits genutzt.“** Zudem hat SolarWinds MSP die Anzahl der verfügbaren Seats von zehn auf 35 ebenfalls mehr als verdreifacht. Diese Option steht Bestandskunden in Form eines Opt-Ins ebenfalls zur Verfügung.

Take Control Plus sei für viele Systemhäuser der erste Schritt in Richtung RMM und Managed Service Geschäft, sagt Preuß. Ein Weg auf dem Vanquish und die anderen SolarWinds MSP Distributoren ihre Partner mit vielfältigen Beratungsangeboten unterstützen.

Das Take Control Angebot können interessierte Systemhäuser bei den fünf SolarWinds MSP Distributoren Acmeo, ALSO, Ebertlang, Ramgesoft und Vanquish abrufen.

Unterstützung von Partner für Partner

Austausch und kollegiale Unterstützung ist im SolarWinds MSP Partnerökosystem in Deutschland nicht nur in Krisenzeiten selbstverständlich. Seine langjährigen Erfahrungen im IT-Betrieb hat Netcos Geschäftsführer Stanislaw Panow in die Software itpilot einfließen lassen, die er Systemhäusern im Abomodelle zur Verfügung stellt.

„itpilot ist für die Häuser besonders interessant, die ihr Geschäft auf Managed Services umstellen“, erklärt Panow. Denn die Software systematisiert die Bestandsaufnahme von IT-Services, zeigt verborgene Abhängigkeiten und versteckte Altlasten.

„Als gelernter Bauingenieur weiß ich, wie wichtig es ist, dass Gewerke klar definiert sind. Diese Herangehensweise habe ich auf die IT übertragen: Kunde und Systemhaus müssen eine klare Vorstellung haben, um welche Themen es beim IT-Betrieb geht. Sonst entsteht Chaos“, erinnert sich Panow.



Stanislaw Panow, Geschäftsführer Netcos

Auf Basis der in itpilot hinterlegten Systematik nehmen IT-Consultant und Kunde gemeinsam die vorhandene Infrastruktur, Hardware und Software auf – die Grundlage für einen Managed Service Vertrag. Ein schöner Nebeneffekt: Die Dokumentation, wo sich wichtige Informationen wie Passwörter und Verträge befinden, ist gleich nebenbei mit erledigt.



BILD: MEDIALINE

Stefan Hörhammer;
COO Medialine

Unser Geschäft und die Erwartungshaltung der Kunden wandern zunehmend weg vom klassischen „Zeit gegen Geld“-Geschäft, hin zum Konzept „Geld für Funktion“ – und das mit strengen SLAs.



BILD: APPSPHERE

Frank Seibert
Vorstand und COO
AppSphere

Managed Services sind für alle Beteiligten positiv. Ob Krankheitsfälle oder Urlaubstage: Kunden wissen, dass sich Experten durchgängig um ihre IT kümmern. Auch unternehmensinterne Admins werden entlastet.

Europa werden Standardleistungen in der Geräteverwaltung (91%), dem Servermanagement (86%), der E-Mail-Verwaltung (80%) sowie dem Netzwerkmonitoring und -management (77%) erbracht. Das größte Wachstumspotenzial bieten der Studie zufolge Managed Security Services (mehr dazu auf Seite 24). Zu den in Europa am meisten angebotenen und genutzten Security-Lösungen zählen Virenschutz (93%), Datensicherung und -wiederherstellung (82%), Firewalls (82%) sowie Spamschutz (80%). In Nordamerika waren die Befragten am zuversichtlichsten, was das Angebot und die Nutzung von Virenschutz (89%), Firewalls (83%), Datensicherung und -wiederherstellung (81%) sowie Endpunktsicherheit (75%) angeht. Bei ausgefeilteren Sicherheitslösungen ist das Angebot von MSPs jedoch noch ausbaufähig. Veredelte Services in Biometrik, Security Broker für den Cloud-Zugriff (CASBs) und digitales Rechte-Management sind komplexe Leistungen, in denen der Studie zufolge noch großes Wachstumspotenzial steckt.

Die Selbstverständlichkeit, mit der Managed Services eingesetzt werden, nimmt den Umfrageergebnissen zufolge weiter zu. Immer stärker stellen sich Kunden auf feste Paketleistungen ein und zeigen sich gegenüber einer längerfristigen Vertragsbindung viel aufgeschlossener als noch vor zehn Jahren. Die Kundenkommunikation steht für Service Provider noch mehr im Mittelpunkt als im klassischen Dienstleistungsgeschäft. „Durch Managed Services haben wir eine deutlich breitere und größere Kundenbasis über alle Branchen hinweg. Gerade während der Coronakrise hat sich das als Vorteil herausgestellt. Da wir stetig mit dem Kunden zusammenarbeiten und kommunizieren, sind wir viel dichter an ihm dran als im reinen Projektgeschäft. Dadurch bekommen wir wertvollen Input über die aktuellen Herausforderungen unserer Kunden und des Markts und können uns entsprechend weiterentwickeln“, erläutert TecNetworks-Chef Juhnke. „In Zeiten von Managed Services fällt es dem Kunden leichter, klar einzuordnen, ob ein durch uns erbrachter Service zu seiner Zufriedenheit war. Im klassischen Geschäft kann die Fehl-

funktion eines Systems ganz unterschiedliche Ursachen haben. Häufig muss erst ermittelt werden welcher Dienstleister oder welches System den Fehler verursacht. Bei einem Managed Service zählt hingegen nur die Funktion – dafür zahlt der Kunde und daran werden auch wir gemessen“, ergänzt Medialine-COO Hörhammer. „Heute sind wir nicht nur technischer ‚Löser‘ sondern auch Bindeglied in die Organisation von Unternehmen“, betont Gunter Papenberg, Geschäftsführer bei Wusys, die neue Rolle der ITK-Dienstleister.

Und diese neu entwickelte Selbstverständlichkeit wird durch die Coronakrise weiter befeuert: „In der aktuellen Situation tragen Managed Services nachhaltig zur wirtschaftlichen Stabilität des Unternehmens bei, da sie in wesentlich geringerem Umfang durch eine negative gesamtwirtschaftliche Entwicklung beeinflusst werden. Professionelle Service Provider können in Krisensituationen flexibler reagieren und Services weiterhin sicherstellen, während meist kleine IT-Abteilungen des Mittelstandes schnell vor unlösbaren Aufgaben stehen“, kommentiert Bohr die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den ITK-Channel. So sind Managed Services in der Krise nicht nur für MSPs ein Silberstreif am Horizont. Auch den Kunden bietet der Einsatz von Managed Services aktuell die dringend benötigte Flexibilität.

Trotz der zahlreichen Vorteile gibt es auch einen großen Wermutstropfen für Serviceanbieter: Managed Services haben sich aufgrund der großen Marktdurchdringung zu einem Standardangebot entwickelt. Service Provider müssen deshalb neue Wege finden, wie sie sich im Markt differenzieren und rentabler wirtschaften können. Um sich von Mitbewerbern abzuheben, müssen Anbieter somit nun ihre Komfortzone verlassen und entweder ihre Servicepalette diversifizieren oder ihr Standardgeschäft mit Neukunden ausbauen, zeigen die Ergebnisse der Solarwinds-Studie. Entsprechend planen 66 Prozent der Anbieter in Europa und 72 Prozent der Anbieter in Nordamerika, ihre Servicepalette im Laufe der kommenden zwölf Monate weiter auszubauen. Denn mit einem Standard-



BILD: DENYS RUDYI - STOCKADOB.COM

TICKETSYSTEM: ESSENZIELLES TOOL FÜR MSPS

Um Managed Services profitabel vermarkten zu können, ist unter anderem die Optimierung, sprich die Automatisierung, der eigenen Prozesse wichtig. Dabei gilt es unter anderem, die Produktivität der Techniker zu erhöhen. Ein wichtiges Hilfsmittel, mit dem Dienstleister eine Übersicht über das Tagesgeschäft erhalten, ihre Techniker effizient einsetzen und die entsprechenden Leistungen sauber verbuchen können, sind speziell dafür ausgelegte Ticket-systeme (mehr dazu auf Seite 16). Deren Einsatz ist in den letzten drei Jahren stetig gestiegen.

angebot stoßen Managed Service Provider gerade bei ihren Bestandskunden schnell an Grenzen. So müssen MSPs entweder ihr Portfolio diversifizieren und neue, höherwertige Angebote kreieren, oder, wenn sie bei ihrem Standard-Offering bleiben, ihre Kundenbasis vergrößern. Fährt ein Service Provider die Strategie sein Geschäft mit Neukunden auszubauen, wird er jedoch früher oder später einem MSP in die Quere kommen, der noch größer ist und mehr Marktmacht besitzt. MSPs sind auf der sicheren Seite, wenn sie feine, individualisierte Services entwickeln, die andere nicht so leicht kopieren können. So sollten höherwertige, veredelte Services der Studie zufolge das Ziel eines jeden MSPs sein. Hochwertige Services gehen jedoch nicht zwingend mit mehr Komplexität einher: „Häufig kann man auch mit guten, einfachen Produkten gewinnen und überzeugen. Das Produkt sollte für den Kunden einfach und greifbar sein. Der durch uns erbrachte Service dahinter kann natürlich sehr komplex sein“, argumentiert Hörhammer. Denn zahlreiche Firmen haben immer noch ein falsches Konzeptverständnis von Managed Services. Laut einer Studie des Security-Herstellers Barracuda Networks haben 76 Prozent der befragten Unternehmen kein Vertrauen in Managed Security Services. Hier herrscht auf Seiten des ITK-Channels noch Aufklärungsbedarf.

Bereits vor der Coronakrise waren die Zukunftsaussichten für Managed Service Provider nicht ganz so rosig. Der alljährlichen IT-Servicepreisliste der Verbundgruppe Synaxon zufolge erodieren seit Jahren die Preise für Managed Services. So ist beispielsweise das Server Management von 66 Euro monatlich 2017 auf 61,54 Euro 2018 gesunken. Im vergangenen Jahr lag der Preis dafür noch bei 58,26 Euro. So ist der Preis- und Budgetdruck für das Gros der Service Provider ein Haupt-

faktor für den Verlust von Kunden. „Bei Managed Services gehört bereits heute vieles zum Standard, der leicht austauschbar ist oder einem Preiskampf unterliegt. Zwar ist die Transparenz der Services noch nicht einheitlich, aber eine Vergleichbarkeit ist vorhanden. Langfristiger Erfolg beginnt dort, wo man Services kreiert, erweitert und anbietet, die nicht jeder bieten kann. Individuelle und speziell an den Kunden angepasste Lösungen – ähnlich einem Manufakturbetrieb – sind eine Möglichkeit, sich ständig weiterzuentwickeln und erfolgreich zu sein. Es gilt organisatorische Abläufe mit technischer Machbarkeit zu kombinieren“, erläutert Wusys-Chef Papenberg und betont die Notwendigkeit, flexibel an den Kunden angepasste und veredelte Services im Portfolio zu führen. Service Provider müssen ihre Nische im Markt finden, aus der sie mit individuellen Service-Angeboten agieren können. Diese geforderte Individualität ist allerdings auch eine Gratwanderung. Denn einer der Vorteile von Managed Services liegt gerade in ihrer Standardisierung, durch die viele Kunden mit dem gleichen Angebot bedient werden können. Der Schlüssel zum Erfolg eines MSPs liegt darin, Standardisierung und Individualität auszubalancieren.

Laut der IT-Servicepreisliste ist die nach wie vor größte Herausforderung für 69,9 Prozent der befragten Systemhäuser der Fachkräftemangel. Und der anstehende Umbau des Geschäftsmodells beschäftigt 50,8 Prozent der Befragten. Zu diesen Themen kommt die Sorge vor einer schwächer werdenden Konjunktur.



Zur Solarwinds-Studie:
<http://bit.ly/MSP-Studie>

Autor:
Sarah Böttcher



Ohne Managed Services läuft nichts mehr

Eine Umfrage von Acmeo bestätigt: Managed Services sind für 97 Prozent der befragten Systemhäuser aus Deutschland, Österreich und der Schweiz mittlerweile ein fester Bestandteil des IT-Channels geworden. 2019 erwirtschafteten 80 Prozent nennenswerte monatliche Roherträge mit Managed Services, eine steigende Tendenz im Vergleich zu den vergangenen Jahren.

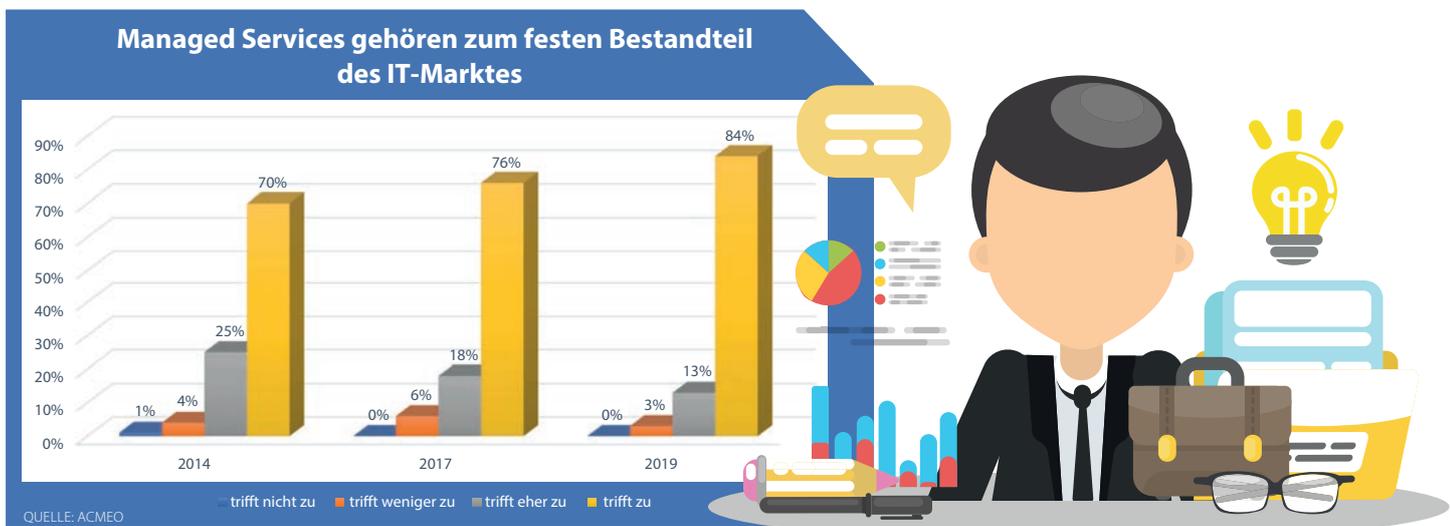
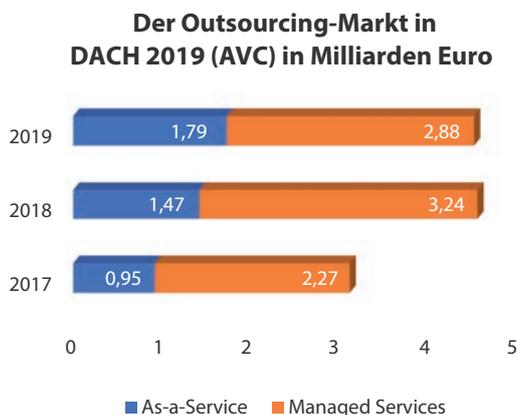


BILD: ARTINSPIRING - STOCK.ADOBE.COM / ACMEO - [M] UDO SCHERLIN

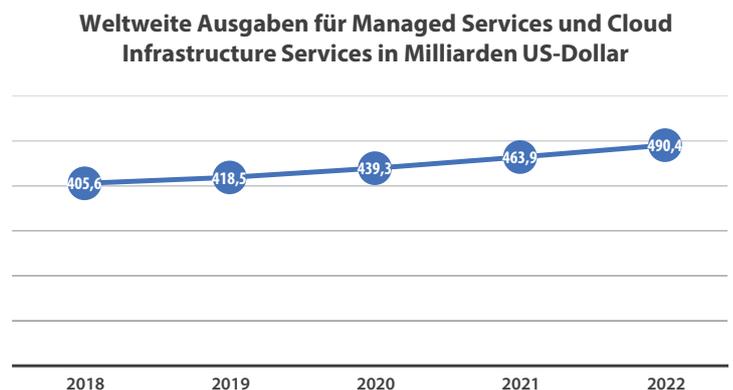
Outsourcing in DACH

Das Outsourcing-Jahresvertragsvolumen ging in DACH um 1 Prozent auf 4,67 Milliarden Euro zurück. Trotz des Rückgangs war es das bislang zweitbeste Jahr.



Rosige Aussichten für die nächsten Jahre

Den Prognosen von Gartner zufolge steigen die Ausgaben für Managed Services and Cloud Infrastructure Services in den kommenden Jahren. Für das laufende Jahr rechnet Gartner mit 439,3 Milliarden US-Dollar.



A1 Digital – Unterstützung für Systemhäuser

„Die Arbeitswelt hat sich bleibend verändert – stellen Sie sich auf die Veränderung ein“

Die aktuellen Veränderungen in der Arbeitswelt werden nicht temporär sein, sagt Stefan van Randenborgh. Sein Unternehmen unterstützt Systemhäuser und ihre Kunden beim Einstieg in die Cloud mit einem interessanten Angebot.

Viele Betriebe arbeiten aus dem Homeoffice. „Die Umstellung war für die Unternehmen aber auch die betreuenden Systemhäuser keine einfache Aufgabe.“ Vielfach ist sie noch nicht abgeschlossen, weil es nicht einfach ist, Unternehmensanwendungen sicher und performant von außen zugänglich zu machen – „spätestens wenn ab neun Uhr morgens der Run aus den Homeoffices auf die Anwendungen und Server einsetzt.“

„Hier kann unsere Cloud-Plattform Exoscale alle ihre Vorteile ausspielen“, betont van Randenborgh und bietet A1 Digital Partnern Unterstützung an: Bis Ende Juni stellt der Cloud Provider Neukunden und Bestandskunden in Neuprojekten kostenlos Computer und Storagekapazitäten aus seinem Rechenzentrum in München zur Verfügung.

„Um den Betrieb aufrecht zu erhalten ist eine skalierende Infrastruktur eine absolute Notwendigkeit“, weiß van Randenborgh. Er empfiehlt Systemhäusern jetzt mit ihren Kunden über die Cloud zu sprechen. Denn Anwendungen aus der Ferne zu verwalten und Dienstleistungen als Managed Services zu erbringen, ist in der aktuellen Situation entscheidender denn je. Der Betrieb in der Cloud erleichtert auch den Systemhäusern die Arbeit enorm: „Alle wichtigen Tätigkeiten gehen ohne Einschränkungen aus dem Homeoffice.



BILD: A1 DIGITAL

„Wir befinden uns sicher in einer Ausnahmesituation“

erklärt Stefan van Randenborgh, Director Partnering and Indirect Channel bei A1 Digital.

Von der Verwaltung über die Bereitstellung bis hin zum Monitoring. Es sind keine Vor-Ort-Aufgaben beim Kunden notwendig.“

Die Veränderungen werden bleiben

Und es ist langfristig sinnvoll: „Wir beobachten, dass sich viele Unternehmen auf bleibende Veränderungen einstellen. Deshalb gehen wir davon aus, dass viele Neuerungen, die jetzt aus der Not geboren sind, innerhalb der kommenden Monate zu neuen Standards werden“, schaut van Randenborgh in die Zukunft. Dazu gehören Homeoffices genauso wie virtuelle Meetings: „Wir gehen davon aus, dass die steigende Akzeptanz von Homeoffices die Bedeutung von Büroarbeitsplätzen relativiert. Wir sehen, dass Außendienst-Aktivität und Reisetätigkeit auch in der Zukunft abnehmen wird.“

Daher empfiehlt der Manager Systemhaus-Chefs, sich mit modernen Kollaborations-Werkzeugen und der Cloud zu befassen: „Ihre Kunden brauchen kompetente Berater, um die Veränderungen zu implementieren und sich auf die Zeit nach der Krise vorzubereiten. Stellen Sie sich ein auf die Veränderungen.“

DSGVO-konforme Meetings aus der Exoscale Cloud

Videokonferenzen über Cloud-Plattformen etablieren sich zunehmend als Standard für die Zusammenarbeit in räumlich verteilten Teams. Allerdings ist die Wahl des richtigen Anbieters wesentlich. Denn neben wesentlichen Aspekten wie Performance und Skalierung spielt auch Datensicherheit eine wesentliche Rolle.

„Als partnerorientierter Anbieter empfehlen wir natürlich auch die Lösungen unserer Partner“, erklärt Stefan van Randenborgh und verweist auf den österreichischen Anbieter eyeson. Dieser betreibt eine Plattform für Videokonferenzen mit bis zu 100 Teilnehmern, die auf die Zusammenarbeit in Teams ausgelegt ist.

Die Plattform läuft auf der Exoscale Cloud und ist durchgängig DSGVO-konform. Jede Videokonferenz startet in einer eigenen virtuellen Maschine. Die Aufzeichnung erfolgt zentral, die Daten übergibt eyeson an den Veranstalter.

„eyeson ist eine elegante Lösung und eine sehr gute Alternative zu den populären US-amerikanischen Diensten“, empfiehlt van Randenborgh, „eine sinnvolle Option für unsere Partner.“



BILD: BEATPAVEL - STOCKADOBEE.COM

Die Cloud erfordert Managed Services

70 Prozent der Unternehmen setzen auf Experten für Managed Services in der Cloud, um Migrationsprozesse zu beschleunigen und produktiver zu werden.

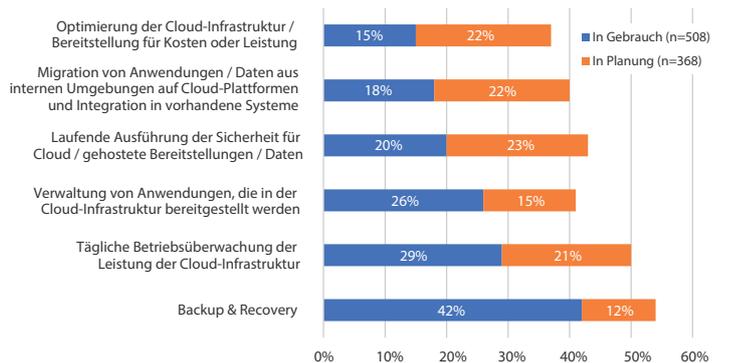
Die Einsatzgebiete

Die meisten Managed Services in Europa kommen laut Solarwinds in der Überwachung und Verwaltung von Geräten, Servern und Netzwerken zum Einsatz.

Die häufigsten Einsatzgebiete von Managed Services	in Prozent
Geräteverwaltung	91
Servermanagement	86
E-Mail-Verwaltung	80
Netzwerküberwachung/-management	77

QUELLE: SOLARWINDS

Kauft oder plant ihr Unternehmen derzeit Managed Services in Verbindung mit Cloud- oder gehosteten Infrastrukturen/Anwendungen?



QUELLE: VIRTUSTREAM



BILD: DATTO

„Managed Service Provider stärken mit ihrer Arbeit für kleine und mittlere Unternehmen das Rückgrat der Wirtschaft.“

Markus Rex,
Country Manager DACH bei Datto

IT-Dienstleister bieten immer mehr Managed Services für KMUs an. Eine Datto-Umfrage zeigt, dass mehr als 80 Prozent der befragten MSPs mindestens einen Teil ihrer Umsätze mit wiederkehrenden Services erzielen.

Woran MSP-Verträge scheitern

Eine Barracuda-Umfrage unter 50 Vertriebspartnern aus 20 europäischen Ländern zeigt, dass Preis- und Budgetdruck die Hauptfaktoren für einen Wegfall von Kunden sind. Aber auch die Übernahme durch ein anderes Unternehmen, ist ein oftmals genannter Grund, weshalb Kunden ihre bestehenden MSP-Verträge kündigen.

Gründe, warum Managed-Services-Kunden den Verbrauch senken oder Verträge kündigen	2019	2018
Preis	49,15%	51,02%
Unerfüllte Serviceerwartungen	13,56%	26,53%
Budgetkürzungen	30,51%	44,90%
Abnehmender Bedarf	27,12%	32,65%
Das Unternehmen wurde verkauft	44,07%	55,10%
Zu schwierig, um damit zu arbeiten	3,39%	10,20%
Besserer Service beim Konkurrenten	8,47%	10,20%
Übernimmt internes IT-Management	25,42%	32,65%
Andere	6,78%	4,08%

QUELLE: BARRACUDA

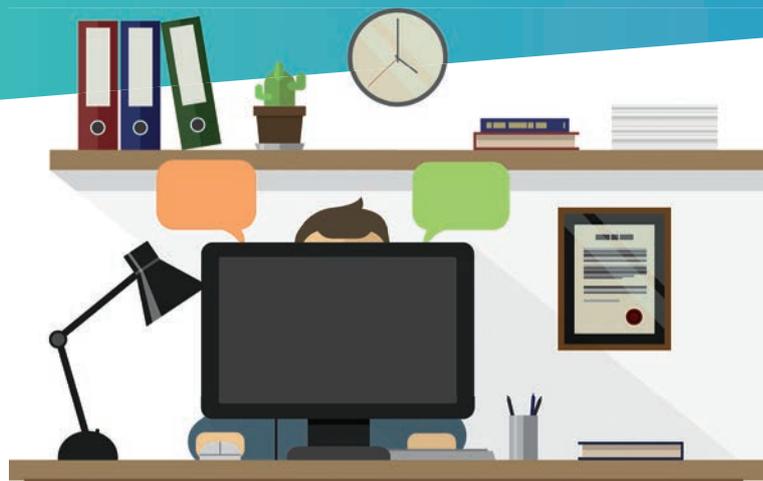


BILD: ALEXANDER LIMBACH - STOCKADOBEE.COM

datto

MSP, aber wie? 7 Schritte für einen erfolgreichen Start

Kaum ein anderes Thema wird in der IT-Services-Branche so intensiv diskutiert wie Managed Services. Analysten prognostizieren exorbitante Wachstumsraten, die Nachfrage steigt rasant und auch sonst ist die Expertenmeinung international eindeutig: An Managed Services gibt es für IT-Dienstleister heute und morgen kein Vorbeikommen mehr.



© KATEINA - STOCK.ADOBE.COM

Kritiker wenden ein, dass der Hype um Managed Services allein von den Lösungsanbietern getrieben sei und IT-Dienstleister sich weiter auf das konzentrieren sollten, was sich jahrzehntelang bewährt hätte: Troubleshooting, Installation, Reparatur etc.

Managed Services Teil der digitalen Evolution

Dabei lassen die Traditionalisten jedoch einen wichtigen Aspekt außer Acht: Managed Services sind keineswegs ein künstliches Konstrukt, sondern eine natürliche Weiterentwicklung des IT-Supports, angepasst an die steigenden Anforderungen der Digitalisierung und den massiven Fachkräftemangel. Und dass beides unaufhaltsam fortschreitet, daran haben auch die kritischsten Stimmen keinen Zweifel.

Break-Fix funktioniert zwar noch und wird auch in den nächsten Jahren nicht verschwinden. Die Nachfrage und damit die Relevanz des Modells werden im Zuge des digitalen Fortschritts jedoch weiter sinken.

Je mehr Cloud, desto weniger On-Premise

Für IT-Dienstleister sind das gute Nachrichten: Je mehr Cloud, desto weniger On-Premise. Die Skalierbarkeit und die Margen der Managed Services im Vergleich zu den stark personengebundene Break-Fix-Dienstleistungen sind deutlich höher. Hinzu kommen bessere unternehmerische Gestaltungsspiel-

räume, bessere Planbarkeit, Zukunftssicherheit und Wettbewerbsvorteile.

Um davon profitieren zu können, müssen IT-Dienstleister ihr Geschäftsmodell sukzessive umstellen. Davor schrecken viele Unternehmen zurück, zumal das „alte“ Geschäft ja noch funktioniert – fragt sich nur, wie lange noch.

Erfolgreicher Start in 7 Schritten

IT-Dienstleister sollten die Einführung von Managed Services daher nicht weiter auf die lange Bank schieben. Es ist auch kein „Hexenwerk“, wie unzählige Erfolgsgeschichten beweisen.

Das A und O für eine erfolgreiche Transformation zum Managed Service Provider ist eine gute Vorbereitung. Mit diesen 7 Schritten kommen Sie Ihrem Ziel ein deutliches Stück näher und stellen die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft:

1. Welche Tools benötige ich für mein Managed Services-Angebot?

Ohne Service-Automatisierung und Remote Monitoring & Management geht im Managed Services-Geschäft gar nichts. Informieren Sie sich über PSA- und RMM-Lösungen für MSPs. Auf welche Aspekte Sie dabei achten sollten, erfahren Sie in unserem Ratgeber.

2. Welche Services will ich anbieten?

Legen Sie fest, welche Services sie in welcher Form anbieten wollen. Service-Pakete oder einzelne Services „à la carte“? Analysieren Sie

die Bedürfnisse Ihrer Bestands- und Zielkunden und richten Sie Ihr Angebot danach aus. In unserem Ratgeber erhalten Sie Tipps zur Gestaltung Ihrer Services.

3. Welche Partner benötige ich für mein Angebot?

Partnerschaften mit Technologie-Anbietern ermöglichen den Zugang zu neuen Angeboten, verschaffen Wettbewerbsvorteile und stärken die Kundenbindung. Die Kriterien für eine erfolgreiche Partnerauswahl haben wir in unserem eBook für Sie zusammengestellt.

4. Spezialisieren Sie sich.

Werden Sie zum Experten, entweder für eine bestimmte Branche oder für die Unternehmen in Ihrer Region.

5. Mehrwert bieten, darstellen und kommunizieren.

Billiger kann jeder, doch was sind die wirklichen Vorteile einer Zusammenarbeit für den Kunden? Stellen Sie den Mehrwert Ihrer Services dar und bieten Sie Ihren Kunden Argumente, warum sie mit Ihnen zusammenarbeiten sollten.

6. Kein Erfolg ohne Marketing.

Sie können der beste IT-Dienstleister der Welt sein. Es nützt Ihnen nichts, wenn das keiner weiß. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Zielkunden Sie und Ihr Angebot kennen bzw. leicht kennenlernen können.

7. Zufriedene Kunden bringen neue Kunden.

Machen Sie es Ihren Kunden leicht, Sie weiterzuempfehlen. Worauf Sie beim Empfehlungs-Marketing achten sollten, erfahren Sie in unserem Ratgeber.

Das vollständige eBook mit allen Tipps und Best Practices, wie Ihnen eine erfolgreiche Transformation zum Managed Service Provider gelingt, erhalten Sie kostenlos auf unserer Website unter:

<https://bit.ly/Datto-MSP>



BILD: BOJAN - STOCK.ADOBE.COM

Ein Ticketsystem ist das wichtigste Tool eines MSP

Ticketsysteme helfen Service Providern, ihr technisches Personal effizient auszulasten und die Qualität ihrer Leistungen sicherzustellen. Die erfolgreichsten Tools im deutschen Channel stammen aus der Systemhauspraxis.

Henning Meyer zögert nicht lange mit der Antwort: „Ein Ticketsystem ist das wichtigste Tool, das ein MSP für sein Geschäft benötigt.“ Natürlich brauche er auch eine Plattform für Remote Monitoring & Management (RMM), um die Leistungen für seine Kunden effizient und mit möglichst hohem Automatisierungsgrad zu erbringen, räumt der Geschäftsführer des hannoverschen Distributors Acmeo ein. Und ein ERP-System unterstütze den Partner bei Buchhaltung und Warenwirtschaft. Ein Ticketsystem ist Meyer zufolge aber das Tool, mit dem ein MSP die Qualität seiner Leistungen für die Kunden sicherstellt. Und damit betrifft es den Kern seines Geschäfts. Managed-Service-Verträge schließen in der Regel so viele Detailaufgaben ein, dass man ein technisches Hilfsmittel benötigt, um sie alle „zuverlässig innerhalb der vereinbarten Zeiten zu erfüllen“. Ansonsten verliere man den Überblick. „Ich würde niemandem empfehlen, ein MSP-Business ohne Ticketsystem aufzubauen.“

Ticketsysteme stellen üblicherweise eine Reihe von Funktionen bereit. So bieten sie Service Providern einen strukturierten Überblick über ihre Kunden, Verträge und Mitarbeiter. Und sie helfen

ihnen, den Einsatz ihres technischen Personals so zu planen, dass die Mitarbeiter effizient ausgelastet sind und dass sie möglichst alle Aufgaben und anfallenden Tickets gemäß der mit den Kunden vereinbarten SLAs abarbeiten. In der Regel sehen die Systeme eine Eskalation vor, falls Tickets offen bleiben, weil beispielsweise der zuständige Techniker gerade im Feuerwehrmodus für einen anderen Kunden tätig ist oder kurzfristig zu einem Projekt abgezogen wurde. Ein wesentliches Feature von Ticketsystemen ist die Dokumentation, mit der die geleisteten Tätigkeiten und die dafür benötigten Zeiten erfasst werden. Auf dieser Basis lassen sich Nachweise, Rechnungen und Reports erstellen. Viele Produkte bieten Schnittstellen, über die Daten mit anderen Systemen (CRM, ERP, RMM, UCC) ausgetauscht werden können.

Neben der Qualität der Services sichern Ticketsysteme aber auch die Wirtschaftlichkeit von MSPs, wie Acmeo-Chef Meyer weiter ausführt. So liefert ihnen die Möglichkeit, die für Kunden erbrachten Leistungen zeitlich genau zu dokumentieren, eine Abrechnungsgrundlage. Auch wenn Managed Services meist nicht nach dem Prinzip Zeit gegen Geld, sondern über die monatlichen

Henning Meyer, Geschäftsführer beim Distributor Acmeo, sieht Ticketsysteme als essenziell für die Qualität von Managed Services an.



BILD: MICHAEL HASE

Pauschalen vergütet werden, hält der Experte dieses Feature doch für extrem hilfreich. Da das Ticketsystem einem MSP einen genauen Überblick darüber gibt, wie viel Zeit seine Techniker für welche Tätigkeiten benötigen, könne er „sehr gut analysieren, wo sich einzelne Prozesse verbessern lassen, um dann mit Hilfe von Automatisierung einen Effizienzgewinn zu erzielen“.

Diesen Zweck können die Tools aber nur dann erfüllen, wenn die Mitarbeiter ihre Leistungen tatsächlich lückenlos ins System eingeben. Anwenderfreundlichkeit ist daher ein entscheidender Aspekt, zumal Schreiben bei den meisten Technikern nicht zu den Lieblingsaufgaben zählt. An dem Punkt kranken manche Ticketsysteme, bei denen man „zu viele Informationen eingeben muss, was die Hürden für den Nutzer erhöht“, beobachtet Meyer. Schlechte Produkte führen somit entweder dazu, dass Leistungen nur lückenhaft erfasst werden, oder sie halten Mitarbeiter unnötig lange auf. So machte Daniel Schnebel, Geschäftsführer beim Acmeo-Partner Schnebel Computertechnik, ursprünglich die Erfahrung, dass Ticketsysteme „unsere Prozesse verlangsamt haben, statt sie zu fördern“.

Gute Produkte zielen auf die wesentlichen Information ab und sind intuitiv bedienbar. Die beliebtesten Tools im deutschen IT-Channel stammen

nicht von internationalen Anbietern wie Datto Autotask oder Solarwinds MSP, sondern sind in der Systemhauspraxis entstanden. Der Grund dafür mag darin liegen, dass deren Entwickler die spezifischen Service-Prozesse kennen und mit der Mentalität von Technikern vertraut sind. So ist Tanss von Huck IT laut dem IT-Servicepreisspiegel 2020 der Verbundgruppe Synaxon mit einem Anteil von 16,7 Prozent das meistgenutzte System. Das zweitbeliebteste Standardprodukt ist Visoma Tickets (7,7%) noch vor Autotask PSA (6,5%). Immerhin setzen rund zehn Prozent der Dienstleister selbstentwickelte Ticketsysteme ein.



Mehr unter:
<https://bit.ly/VisTic>

Autor:
Michael Hase



VON SYSTEMHÄUSERN FÜR SYSTEMHÄUSER ENTWICKELT

Ticketsysteme sind von ihrem Ursprung her keine MSP-Tools. So genannte Issue-Tracking-Systeme, zu denen sie zählen, sind generell im Dienstleistungsgewerbe (nicht nur in der IT) verbreitet. Hauptzweck ist es, Kundenanfragen strukturiert abzuarbeiten und die eigenen Leistungen sauber zu dokumentieren. Viele Systemhäuser entwickelten dafür selbst Tools, die auf ihre Prozesse zugeschnitten sind. Bereits 2006 begann Ralf Huck, Gründer von Ralf Huck Datentechnik (heute Huck IT) aus Roßdorf bei Darmstadt, sein Ticketsystem unter der Marke Tanss zu vertreiben. Andere wie Mike Bergmann, Gründer und bis Anfang 2018 Chef von Exabyters aus Uelzen, sowie Patrick

Witton, Gründer und Geschäftsführer von CSP aus Isernhagen bei Hannover, folgten diesem Beispiel. Bergmann und Witton gingen 2015 mit Visoma Tickets beziehungsweise mit Docbee an den Start. Bei Systemhäusern sind die Tools aus der eigenen Zunft beliebt. Mit 600 Kunden ist Tanss das erfolgreichste, das laut Synaxon auf einen Anteil von 16,7 Prozent im Channel kommt. Im Produkt-Ranking der Verbundgruppe folgen Visoma (7,7%) und Docbee (5,0%) auf den Plätzen zwei und fünf. Hinter Autotask PSA (6,5%) liegt auf Rang vier das System DoIT! (5,6%) von DoIT IT-Service aus Verden, das als Modul in die ERP-Software Systemhaus.One der Neumeier AG integriert ist.



BILD: TOURNEE - STOCK.ADOBE.COM

Managed Cloud Provider aus Ostfriesland

Tec Networks aus Emden verfolgt eine konsequente Cloud-Strategie. Mittlerweile hat der Microsoft-Partner, der als MSP eine enge, vertrauensvolle Bindung zu Kunden unterhält, den größten Teil seiner Klientel auf Azure migriert.

Über Ostfriesland kursieren viele Klischees. Die meisten davon sind vermutlich falsch. Rückständig, wie ihr nachgesagt wird, ist die Region jedenfalls nicht. Im Gegenteil! Bei Windenergie und E-Mobilität zählt sie bundesweit zu den Vorreitern. Auch in der dortigen IT-Szene gibt es innovative Firmen wie Tec Networks aus Emden. Das einstige Systemhaus befasste sich bereits 2014 intensiv mit Cloud. 2015 migrierten die Friesen erste Kunden auf Microsoft Azure. Zu dem Zeitpunkt hatten sie die Transformation zum Managed Service Provider (MSP), an der manche Häuser nach wie vor laborieren, längst hinter sich.

Mit 25 Mitarbeitern fokussiert sich der Dienstleister heute auf das Cloud-Portfolio von Microsoft. Zu seinem Kompetenzspektrum gehören nicht nur Beratung rund um Azure und Office 365, Architekturdesign, Migration und Integration, sondern auch und vor allem der Betrieb. „Monitoring, 24x7-Entstörung, Patch-Management sind einige der Leistungen, die wir als Managed Service für Cloud-Produkte erbringen“, berichtet Daniel Juhnke, CEO von Tec Networks. Der Mitgründer führt das Unternehmen gemeinsam mit seinem Partner Björn Steinecke, der ebenfalls CEO ist.

Mittlerweile ist das Gros der 150 Vertragskunden von Tec Networks in der Azure-Cloud. Sie dazu zu bewegen, war Juhnke zufolge gar nicht mal schwierig. Der MSP betrieb für viele bereits Backend-Systeme in Rechenzentren in Frankfurt / Main und Münster, wo er Flächen bei Colocation Providern angemietet hatte. „Der Schritt, ihre On-Premises-Infrastruktur außer Haus zu geben, hatte bei den Kunden viel mehr Überzeugungsarbeit erfordert als später die Migration aus unseren Rechenzentren auf Azure“, resümiert der IT-Profi.

Der Microsoft-Partner brachte 2014 zunächst die eigene Infrastruktur und die Systeme, die er benötigt, um seine Managed Services zu erbringen, in die Cloud. Als die Friesen nach erfolgreichem Eigenbetrieb im Jahr 2015 auch ihrer Klientel nahelegten, den gleichen Weg zu gehen, hatten sie sich mit ihrer Expertise offenbar bereits genügend Kredit erarbeitet. So lautete Juhnke zufolge der Tenor der Kundenstimmen: „Wenn ihr uns sagt, die Migration auf Azure ist für uns technologisch der richtige Schritt, dann vertrauen wir euch.“ Eine Besonderheit zum damaligen Zeitpunkt bestand darin, dass es das Microsoft-Programm für Cloud Solution Provider (CSP)

Home-Office-Prozesse ganzheitlich absichern

Datenschutzkonform und nutzerfreundlich von zu Hause aus arbeiten

Viele Schulklassen und Kitas bleiben noch eine ganze Weile geschlossen – was bedeutet, dass auch viele Arbeitnehmer weiterhin aus dem Home-Office arbeiten. Aktuell zeigt sich ganz deutlich, wie wichtig eine auf Remote Work ein- oder umgestellte IT-Infrastruktur für die Unternehmen und Managed Service Provider (MSP) ist.

Einige Branchen, wie Verwaltungen und Gesundheitseinrichtungen haben sich bisher schwergetan, sensible Daten für Mitarbeiter außerhalb des eigenen Netzwerks zu öffnen. Dabei gibt es geeignete Lösungen wie Parallels Remote Application Server (RAS), die eine breite Palette an Funktionen für genau diesen Anwendungsfall bieten. Sie helfen MSPs bei der Überwachung und Sicherung von Anwendungen und Daten ihrer Kunden auch in Multi-Cloud-Umgebungen. Dabei unterliegen alle personen- und kunden-spezifischen Daten den Compliance-Richtlinien wie PCI DSS, HIPAA und DSGVO. Das Parallels RAS Secure Client Gateway unterstützt MSPs bei der Einhaltung dieser Richtlinien indem es die übertragenen Daten durch einen sicheren Tunnel mit SSL- oder FIPS 140-2-Protokollverschlüsselung transportiert.

Managed Services Provider sollten dazu serverbasierte Desktops und Anwendungen von einem zentralen Standort aus bereitstellen. So lassen sich die Endgeräte auch im Home-Office ihrer Kunden absichern und verwalten. Parallels RAS verstärkt die Sicherheit mit zusätzlichen Schutzebenen und sichert Ressourcen mit einer strengen Systemhärtung und einer Sperre für den Datenzugriff. Gerade im Gesundheitsbereich oder den Verwaltungen ist dies absolut essentiell: hier sind viele vertrauliche Daten wie Kreditkarteninformationen oder Patientendaten hinterlegt, die strengstens geschützt werden müssen. Deshalb setzt Parallels RAS, ausgezeichnet mit dem „The Govies Government Security Award“, auf folgende Sicherheitsregeln beim Zugriff der Mitarbeiter im Home-Office:

1. Gut gesichert: Multi-Faktor-Authentifizierung (MFA)

Eine mehrstufige Authentifizierung ermöglicht eine zusätzliche Schutzebene. Die Benutzer müssen sich in zwei aufeinander folgenden Schritten authentifizieren, um auf den virtuellen Arbeitsbereich zuzugreifen. Als zweite Authentifizierungsebene können Administratoren Azure MFA, Duo, FortiAuthenticator, TekRADIUS, RADIUS, DeepNet, Google Authenticator oder einen SafeNet-Server einsetzen, über den sich die Mitarbeiter zusätzlich ausweisen müssen.

2. Weniger Frust: Single Sign On

Die Single-Sign-on (SSO)-Authentifizierungstechnologie basiert auf der Security Assertion Markup Language (SAML). Sie ermöglicht Mitarbeitern eine nutzerfreundliche Anmeldung ohne eine erneute Eingabe der Anmeldedaten, sofern sie bereits vom Unternehmen authentifiziert sind. Denn ein schneller und einfacher Anmeldeprozess ist wichtig für einen effektiven Workflow im Home-Office.

3. Kontrolle behalten: Kiosk-Modus

Der Kioskmodus schränkt das Ändern von Systemeinstellungen oder das Installieren neuer Anwendungen ein. MSPs sind so immer im Bilde über die angeschlossenen Geräte auch wenn sie sich außerhalb des eigentlichen Unternehmens im Home-Office der Mitarbeiter befinden. Mit dem Parallels RAS Device Manager-Modul konvertieren IT-Verantwortliche Windows-Geräte mit Windows 7, 8, 8.1 und 10 in einen solchen, sicheren Kioskmodus. Der Aufwand ist dabei gering, da das Betriebssystem dabei nicht ersetzt werden muss.

Managed Service Provider haben darüber hinaus noch weitere Einstellungsmöglichkeiten, die Unternehmen dabei helfen, Zugriffsrechte und Datenschutz noch detaillierter zu regeln. Sicherheitsverantwortliche erstellen beispielsweise granulare Filterregeln, um den Zugriff der Mitarbeiter einzuschränken und eine weitere Datenschutzebene hinzuzufügen.

Dabei lassen sich mehrere Filterregeln definieren, um zu entscheiden, wer auf eine über den Remote Application Server veröffentlichte Ressource zugreifen darf – basierend auf Benutzer, IP-Adresse, MAC-Adresse und Gateway. Auch das Einfügen und Kopieren von Daten in die Zwischenablage kann deaktiviert werden, um unerwünschte Datenverluste auf lokalen Geräten und Anwendungen zu vermeiden. Work und Home-Office bedeutet mit den richtigen Tools also keine unsicheren IT-Umgebung. Richtig angewendet lässt sich damit auch die Arbeit von zu Hause sicher und nutzerfreundlich gestalten.

Parallels bietet ein Managed Service Provider (MSP)-Programm, welches speziell auf MSPs zugeschnitten ist, um Kunden Software as a Service (SaaS), Desktop as a Service (DaaS) und den Zugang zu Dateien auf jedem beliebigen Gerät zu ermöglichen.

Parallels

Parallels RAS

Sie suchen nach einer Lösung, um Ihre Dienste vor Ort, in der Cloud oder in gehosteten Umgebungen anzubieten?

JETZT PARALLELS PARTNER WERDEN



BILD: PARALLELS



Daniel Juhnke hat Tec Networks 2008 gemeinsam mit seinem Partner Björn Steinecke in Emden gegründet.

noch nicht gab. Dieses Programm, mit dem der Anbieter seinen Partnern die flexible Nutzung von Azure ermöglicht und ihnen anschließend den Verbrauch berechnet, wurde erst im zweiten Halbjahr 2015 ausgerollt. Tec Networks musste daher Lizenzen über einen Volumenvertrag vorab beziehen und mit einem fünfstelligen Betrag in Vorleistung gehen. Tatsächlich folgten die Kunden ihrem MSP aber so bereitwillig in die Cloud, dass das Kontingent binnen Jahresfrist bereits aufgebraucht war.

Rückblickend war es auch für Tec Networks der richtige Schritt, konsequent auf Cloud zu setzen, wie der CEO betont. Durch das hohe Innova-

tionstempo sei sein Team laufend in Kontakt mit den Kunden. „Jeden Monat kommen neue Themen auf den Tisch. Das ist ungemein belebend fürs Geschäft.“ Anspruch des Unternehmens ist es, seine Leistungen „durch den Einsatz von Cloud-Technologien, die sich stetig weiterentwickeln, immer smarter zu machen“. Konkret heißt das: mehr Betriebseffizienz, größere Sicherheit, kürzere Reaktionszeiten. „Damit differenzieren wir uns von klassischen Dienstleistern, die solche Effekte nur über mehr Personal erzielen, und können in der Regel günstiger anbieten.“

Das Cloud-Geschäft besitze allerdings auch eine größere Dynamik, der die Organisation, insbesondere das technische Personal, standhalten müsse, räumt Juhnke ein. Zudem muss der Vertrieb anders vergütet werden, weil sich in einem Modell mit wiederkehrenden Erlösen die Einnahmen auf die Zukunft verschieben. Tec Networks hat sich für einen radikalen Schritt entschieden: Sämtliche Boni wurden gestrichen und dafür die Festgehälter angehoben. Mit dieser Regelung, die auch bei den Mitarbeitern gut ankommt, nimmt man zugleich ein Stück weit Druck für den Vertrieb heraus: „Wir müssen unseren Kunden nicht jeden Monat etwas verkaufen. Wir wollen aber so nah an ihnen dran sein, dass wir als erste erfahren, wenn sie etwas Neues brauchen.“



Mehr unter:
bit.ly/MSPZukunftCloud

Autor:
Michael Hase



EXPERTEN FÜR DEN BETRIEB AUF HYPERSCALER-PLATTFORMEN

Viele Unternehmen, die Hyperscaler-Plattformen nutzen wollen, sind nicht nur mit dem Design von Cloud-Architekturen, der Migration von Anwendungen oder der Entwicklung Cloud-nativer Apps überfordert. Auch für den laufenden Betrieb der Workloads in der neuen Umgebung fehlen ihnen meist Knowhow und Ressourcen. An der Stelle kommen Managed Cloud Provider ins Spiel, die Aufgaben wie Monitoring, Rund-um-die-Uhr-Support, Entstörung oder die Aktualisierung von Services übernehmen.

Im Markt gibt es inzwischen zahlreiche Dienstleister unterschiedlichen Typs, die als Managed Cloud Provider agieren: Beratungshäuser, Systemintegra-

toren, Born-in-the-Cloud-Firmen, Hosting Provider und Systemhäuser. Einige besitzen Kompetenz für mehrere Hyperscaler, andere fokussieren sich auf eine Plattform wie etwa AWS oder Azure.

Die Analysten von Crisp Research differenzieren zudem zwischen Managed Public Cloud Providern und Managed Hybrid Cloud Providern. Erstere konzentrieren sich ausschließlich auf Szenarien innerhalb der Hyperscaler-Welten. Letztere übernehmen dagegen auch Betriebsverantwortung für private Infrastrukturen. Ihre Leistung besteht darin, die On-Premises-Landschaft ihrer Kunden in die Cloud zu erweitern und die hybride Umgebung für sie zu managen.

•🕸• SECUREPOINT

Deutscher Hersteller von IT-Sicherheitslösungen



MODERN WORKPLACE

Jederzeit, überall, alle Geräte

Sichere Homeoffice-Anbindung

Langfristig, zukunftsfähig & flexibel

Hand in Hand mit Firewall-Servicemodell

Firewall as a Service

100% Mietangebot

Inkl. Hardware
Einzigartig am Markt

Securepoint GmbH
Bleckeder Landstraße 28
21337 Lüneburg

Telefon: 04131/2401-0
E-Mail: info@securepoint.de

www.securepoint.de





BILD: JAG_CZ - STOCK.ADOBE.COM

Hybrid Cloud: Das Sowohl-als-auch-Prinzip

Der Weg in den Cloud ist für die Mehrzahl der IT-Führungskräfte vorgegeben. Aber nicht ausschließlich: Hybrid-Cloud-Lösungen stehen immer öfter auf der Agenda. Darauf müssen sich auch MSPs einstellen.

In deutschen Firmen ist der Run in die Public Cloud laut einer internationalen Umfrage von Equinix zwar nicht ganz so stark, wie der weltweite Durchschnitt, aber immerhin 63 Prozent aller IT-Entscheider wollen ein größeren Anteil ihrer IT-Funktionen aus den eigenen Rechenzentren in die Cloud verlagern. Dabei verfolgen 38 Prozent einen Multi-Cloud-Ansatz, um sich nicht von einem Anbieter abhängig zu machen oder die individuellen Stärken verschiedener Cloud-Provider miteinander zu kombinieren. Interessant ist, dass mit 41 Prozent ein sogar noch größerer Teil der Entscheider Hybrid-Cloud-Modelle favorisiert und sogar jeder Zweite den Aufbau von Edge-Infrastrukturen vorantreiben will. Laut einer Studie von Vanson Bourne im Auftrag von Nutanix haben sogar viele Unternehmen Anwendungen wieder aus der Public Cloud nach On-Premises zurückgeholt. Cloud- und lokale Datacenter werden also weiterhin nebeneinander existieren. Aber eben meist nicht isoliert, sondern als Bestandteile einer übergreifenden IT-Infrastruktur.

Auf diesen Trend stellen sich natürlich auch die Hersteller von Servern und Storage-Systemen ein. Sie verstehen sich immer weniger primär als Hard-

ware-Lieferanten, sondern als Anbieter von Datenmanagement-Lösungen, mit denen Daten und Anwendungen möglichst einfach zwischen On-Premises- und Cloud-Umgebungen hin und her bewegt werden können. Zudem halten Cloud-native Technologien wie Container oder deren Orchestrierung mit Lösungen wie Kubernetes vermehrt in den lokalen Rechenzentren Einzug. Systemhersteller wie etwa NetApp bieten dabei für ihre Produkte schlüsselfertige Kubernetes-Lösungen an, die lokal und mit der Cloud schnell und einfach nutzbar sein sollen. Auch Softwareanbieter wie RedHat mit OpenShift und VMware mit vSphere 7 setzen verstärkt auf Hybrid-Multi-Cloud-Lösungen für klassische Anwendungen und für Container.

Auf der anderen Seite nehmen auch die Hyper-scaler mit eigenen Produkten und Services den Trend zur Hybrid Cloud auf und versuchen möglichst einfache Übergänge zu schaffen oder Lösungen für Kunden zu bieten, die aus Performance- oder Compliance-Gründen einen Teil ihrer Daten in ihrem eigenen Rechenzentrum oder dem eines Dienstleisters verarbeiten und speichern wollen. Bei Microsoft war ein hybrider An-

Umgekehrter Weg: Ableger von Public Clouds wie AWS oder Azure halten Einzug in lokale Rechenzentren.

satz von Anfang an vorhanden, da die Firma schließlich auch weiterhin ein wichtiger Softwareanbieter für lokale Rechenzentren ist. Mit Azure Stack HCI und Azure Stack Hub bietet Microsoft zwei Azure-Varianten als Software an, die auf zertifizierten Systemen von Herstellern wie Avanade, Cisco, Dell, Fujitsu, HPE oder Lenovo installiert werden können und nutzungsorientiert abgerechnet werden. Zusätzlich bietet Microsoft auch über die Cloud verwaltete Azure-Edge-Appliances mit eigener Hardware an. MSPs können Azure und Azure Stack über die selben Schnittstellen abrechnen, Kunden können ihre Abos ebenfalls für beide Lösungen nutzen. AWS hat Ende 2019 mit AWS Outposts nachgezogen. Hier liefert der Cloud-Anbieter komplette, konfigurierbare und verwaltete Racks für die Rechenzentren der Kunden. Sie können auch mit Nvidia-GPUs für HPC-Anwendungen bestellt werden. Die Hardware wird beim AWS-Modell gemietet. Google bietet für seine Cloud-Plattform zwar keine eigenen oder mit Hardware-Partnern realisierte Appliances für On-Premises an, hat aber im vergangenen Jahr mit Anthos eine eigene offene Hybrid- und Multi-Cloud-Plattform vorgestellt.

Für **Managed Service Provider** bietet der Trend hin zur Hybrid- oder gar zur Hybrid-Multi-Cloud zusätzliche Geschäftschancen. Denn die Unternehmen gewinnen damit zwar zusätzliche Flexi-



BILD: BASICZTO - STOCKADOB.COM

bilität und die Möglichkeit, Kosten zu sparen, da manche Workloads wegen ihrer Transaktionskosten im eigenen Rechenzentrum tatsächlich günstiger sind als beim Hyperscaler, aber der Verwaltungsaufwand steigt erheblich. Denn einerseits muss ständig evaluiert werden, welche Anwendungen und Daten nun besser On-Premises oder in der Cloud untergebracht sind, andererseits muss auch das IT-Security-Management für die Hybrid Cloud ausgelegt werden. Beides sind Aufgaben, die von den IT-Abteilungen vieler Firmen trotz aller Automatisierung kaum allein oder gar nicht gestemmt werden können. Hier können MSPs ihre Expertise bereits bei der Beratung im Vorfeld und später auch im laufenden Betrieb ausspielen.



Mehr unter:
<http://bit.ly/ITB-RZCloud>

Autor:
Klaus Länger



DAS LOKALE RECHENZENTRUM ALS SERVICE

Viele Unternehmen schätzen an der Cloud die Flexibilität bei der Skalierung und die verbrauchsorientierte Abrechnung. Einige Hersteller haben daher damit begonnen, dieses Verbrauchsmodell auch auf Server, Storage-Systeme und Netzwerkkomponenten für lokale Rechenzentren zu übertragen. Besonders weit ist hier HPE mit Greenlake. Bis 2022 plant der Hersteller, sein komplettes Portfolio als Service anzubieten. Mit Greenlake Central hat HPE im vergangenen Jahr eine zentrale Management-Plattform für die Multi-Hybrid-Cloud gestartet. Für den CIO eines Unternehmens stellt der Service in einem Dashboard gesammelte Informationen über die Auslastung, die Kosten,

sowie die Sicherheitsprobleme und die Compliance der gesamten, über Greenlake genutzten, Hybrid-IT-Infrastruktur zusammen. Der CFO bekommt durch interaktive Diagramme einen detaillierten Einblick in die auflaufenden Kosten für die On-Premises oder in der Cloud verwendeten Ressourcen und kann so Budgetüberschreitungen schnell erkennen. Beispielsweise wird vor übermäßiger oder unzureichender Nutzung von IT-Ressourcen gewarnt, sowohl lokal als auch in der Cloud. Aktuell erweitert HPE das Vertriebs- und Servicemodell auch in Richtung Mittelstand. Hier soll weiterhin die Distribution als Schnittstelle zu den Systemhauspartnern agieren.

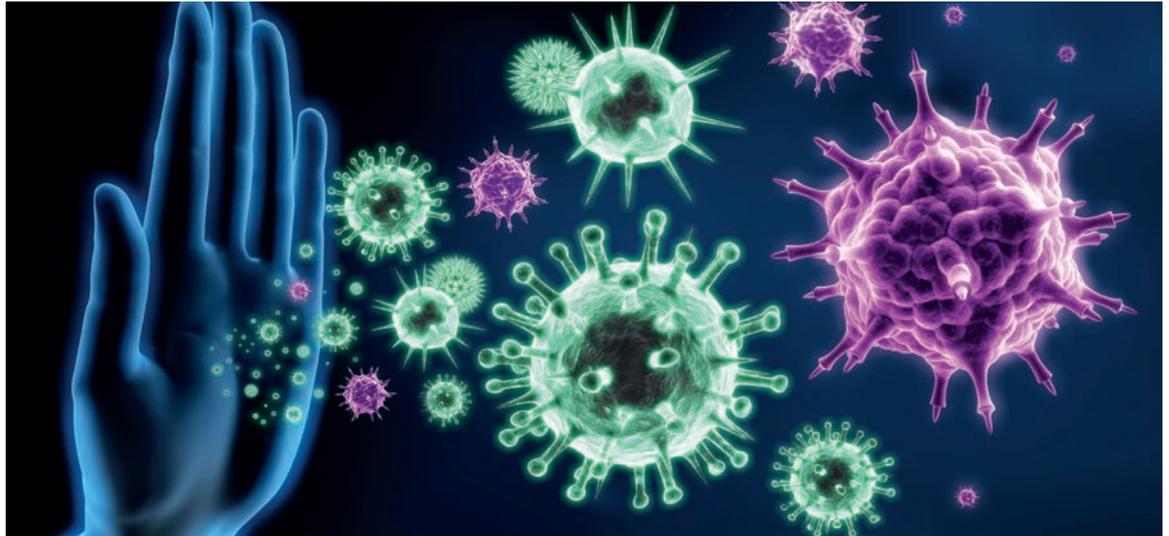


BILD: PETERSCHREIBER.MEDIA - STOCK.ADOBE.COM

Gemietete Sicherheit, starkes Immunsystem

In Zeiten von Cloud, dem IoT und 5G verändern sich Unternehmensnetze. Die Digitalisierung schwemmt darüber hinaus immer mehr Daten in die IT-Landschaft. All das verlangt nach umfassenden Sicherheitsmaßnahmen, um Netze und Daten vor Fremdzugriff zu schützen. Goldene Zeiten für Systemhäuser? Ja, aber...

Die Einstellung, Security als eine nachgelagerte Angelegenheit zu sehen, als eine isolierte Leistung oder einen netten Zusatz, um den man sich kümmert, wenn der Rest erledigt ist, kann gefährlich werden. Denn genau so, wie vor ein paar Jahren das Bonmot die Runde machte „Jedes Unternehmen ist ein Softwareunternehmen“, könnte man heute proklamieren: „Jedes Unternehmen ist ein Cyber-Sicherheitsunternehmen“. Es gilt also, neue Herangehensweisen zu finden, um das Immunsystem fit für die Zukunft zu machen. Wie wichtig das ist, zeigt die rasante Lernkurve der Hacker, die Angriffe immer kritischer werden lässt.

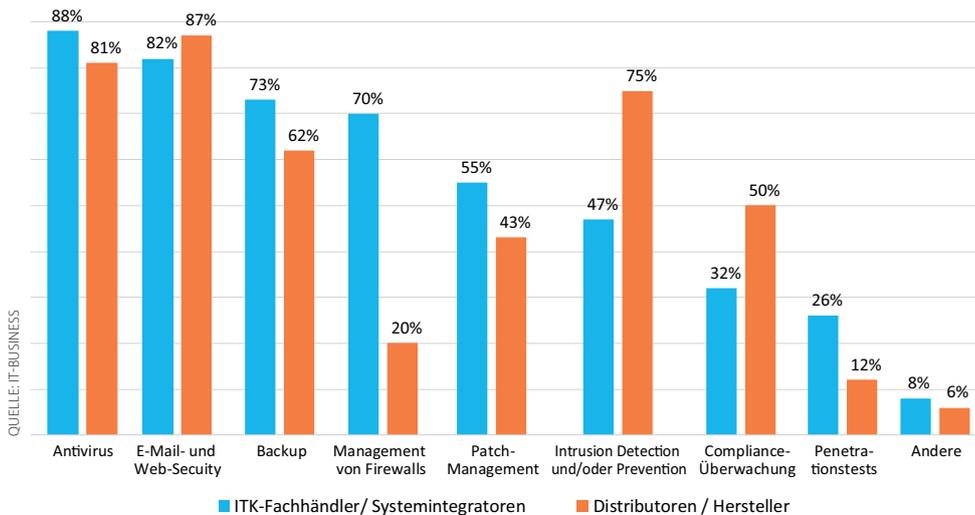
Es zeigt sich, dass jede Organisation anfällig für Angriffe ist und Strategien entwickeln muss, um diese einerseits, so gut es geht, zu verhindern, andererseits aber auch, um im Fall eines erfolgreichen Angriffs den Schaden so gering wie möglich zu halten und den Eindringling so schnell wie möglich zu eliminieren. Um das zu erreichen, werden Managed Security Services immer wichtiger. Und auch die für die IT Zuständigen wünschen sich ebensolche. Laut einer Studie von Extreme

Networks hätten es beispielsweise 72 Prozent der IT-Fachleute gerne, dass der Netzwerkzugang aus der Cloud heraus kontrolliert werden kann.

Ein weiteres Ergebnis der Studie verdeutlicht noch einmal, wie wichtig eine umfassende Security-Strategie in Zeiten des Internet of Things ist: 84 Prozent der befragten Unternehmen gaben an, dass sie IoT-Geräte in ihren Unternehmensnetzwerken im Einsatz haben. Von diesen sind 70 Prozent über erfolgreiche oder geplante Hackerangriffe informiert. Doch mehr als die Hälfte der Unternehmen verwendet keine Sicherheitsmaßnahmen, die über Standardpasswörter hinausgehen.

Kein Wunder, dass angesichts dieser Ausgangslage das Marktforschungsunternehmen Marketsandmarkets dem Segment „Security as a Service“ bis 2023 weltweite Wachstumsraten von 17 Prozent pro Jahr prognostiziert. Für Deutschland sehe das ähnlich aus. Zu den oben genannten Gründen kommen weitere. Da ist einerseits die komplexer gewordene Infrastruktur in den Unternehmen

Die Hitliste der Managed Security Services



selbst: Mobilgeräte, Cloud-Anbindungen und verteilte Standorte sind nur einige der Themen, die eine umfassende Security-Gewährleistung aufwändig machen. Andererseits kommt der Fachkräftemangel sowie das Zögern vieler mittelständischer Unternehmen hinzu, in die eigene IT-Abteilung zu investieren.

Statt dass Firmen mit Hardware, Software und Manpower weiter aufrüsten, geht der Trend daher zunehmend dahin, sich Security-Services hinzu zu buchen. „Im Wettbewerb um IT-Sicherheitstalente und -fachkräfte haben mittelständische Unternehmen oft das Nachsehen“, erklärt Barbara Florschütz von der Information Services Group DACH. „Angesichts dieses Mangels an Spezialisten greift der Mittelstand verstärkt auf externe Security-Dienstleistungen zurück. Vor allem Angebote aus einer Hand würden die Mittelständler bevorzugen. „Dies senkt den Koordinationsaufwand, der die sonst ebenfalls knappen Ressourcen binden würde,“ so Florschütz weiter. Und so stehen auf der Hitliste der meist nachgefragten Security Services E-Mail-Sicherheit, Backup und Disaster Recovery ganz oben, wie eine Barracuda-Umfrage ergab.

Wie also können sich Fachhändler und Dienstleister diese Entwicklungen zunutze machen? Florschütz: „Besonders jene Anbieter, die ein Security Operations Center (SOC) in Deutschland vorweisen, können beim Mittelstand punkten.“ Doch ein solches kann nicht jedes Systemhaus aus dem Ärmel schütteln. Gerade für den Anfang ist

das auch gar nicht nötig. Bietet doch zum Beispiel so mancher Distributor MSS in unterschiedlichen Darreichungsformen an, die von den Partnern nach Bedarf gebucht werden können. Aber nicht nur die Distributoren, auch die Hersteller selbst sind längst dazu übergegangen, ihre Produkte fit für den Einsatz in MSS-Szenarien zu machen. Dennoch konstatiert eine Techconsult-Studie, die von Avast in Auftrag gegeben wurde, dass zwei Drittel der befragten Systemhäuser noch hauptsächlich oder sogar ausschließlich das klassische Systemhaus- und Reseller-Geschäft betreiben.

Dies lässt den Schluss zu, dass weitere Unterstützung nötig ist. Bestätigt wird das Fazit auch von einer Solarwinds-Studie. Demnach sind viele der „normalen“ MSPs durchaus zuversichtlich, grundlegende Security-Services wie Antivirus, Backup und Recovery sowie Firewalls anbieten zu können. Auch bei Themen wie Antispam und Endpoint Protection sehen sie sich gut gerüstet. Kritischer wird es, wenn es um komplexere Services wie Auditing und Penetration-Tests geht. Aber auch beim Thema Data Loss Prevention bricht vielen der Schweiß aus. Angesichts mangelnder Zeit, personeller Ressourcen und erforderlicher Fähigkeiten ist künftig die Automatisierung der Security-Aufgaben ein folgerichtiger Weg.



Mehr unter:
<https://bit.ly/MSS-ITB>

Autor:
Sylvia Lösel



BILD: PCO



Klaus Suer, Head of Professional Services bei PCO

Konsumierbare Managed Security Services werden stark an Bedeutung gewinnen, da Unternehmen mit eigenen Ressourcen die Anforderungen an Verfügbarkeit, Geschwindigkeit und Qualität nicht selber leisten können.

BILD: INTESO



Martin Rauscher, Geschäftsführer Inteso

Wir sind mit MSS vor drei Jahren aus einem Systemhaus heraus gestartet. Die Erfahrungen bislang sind durchweg positiv, sowohl in puncto Abgrenzung zu Mitbewerbern wie auch, was die Rentabilität betrifft.



BILD: TOTOJANG1977 - STOCK.ADOBE.COM

Retter in der Krise

Ein Erfolgsfaktor für Unternehmen ist eine schnelle und effiziente Kommunikation. Managed Communication Services aus der Cloud wie UCaaS und CPaaS können hier helfen.

Der Arbeitsalltag in der digitalen Welt hat sich verändert: Er wird flexibler und ist weniger an einen Ort gebunden. Damit ändern sich auch die Werkzeuge: Unified Communications & Collaboration (UCC) Tools sind in Zeiten des mobilen Arbeitens gefragter denn je. In der Vergangenheit waren klassische Kommunikationsmedien voneinander isoliert: ein Festnetztelefon diente zur Echtzeitkommunikation, ein PC oder Fax für den Austausch umfangreicher Informationen. Durch UCC-Lösungen werden verschiedene Kommunikationsformen und -kanäle mit Werkzeugen zur Zusammenarbeit verbunden. Und eine einheitliche Kommunikationsinfrastruktur sorgt für eine schnellere und verbesserte Zusammenarbeit im Unternehmen.

Beziehen Unternehmen Dienste wie Internet-Telefonie, E-Mails, Instant Messaging oder Conferencing zur Miete aus der Cloud, nennt man das „Unified Communications as a Service (UCaaS)“. Mitarbeiter können dann ortsunabhängig und mit jedem beliebigen Gerät arbeiten. Möchten Unternehmen ihre UC-Lösungen noch um individuelle Funktionen und Applikationen für die spezifischen Anforderungen ihrer Branche erweitern, setzen sie auf „Communications Platform as a Service (CPaaS)“. Dabei handelt es sich um einen Service, der es Entwicklern über eine Cloud-

basierte Plattform ermöglicht, Echtzeit-Kommunikationsfunktionen wie Textnachrichten, Sprache und Video in ihre eigenen Applikationen zu integrieren, ohne eine Backend-Infrastruktur bauen oder ein eigenes Interface programmieren zu müssen. Der Vorteil von CPaaS: einmal müssen Unternehmen nicht für jede neue Funktion Summen in die Infrastruktur stecken, gleichzeitig greifen sie auf skalierte Lösungen zurück, statt anhand von Spekulationen in einen möglichen Bedarf zu investieren. Außerdem werden bei diesen ganzheitlichen Lösungen oftmals Lizenzen gespart, die bei den separaten Anwendungen anfallen würden. Die gesteigerte Flexibilität sowie gesenkte Kosten sind somit Argumente für die Bereitstellung der Tools aus der Cloud.

Und obwohl die Vorteile von UCC-Lösungen wie Flexibilität, Mobilität und Produktivität auf der Hand liegen, gehören sie längst noch nicht zum Standard in Unternehmen. Ein Grund hierfür ist, dass diese bisher nur unzureichend in die bestehenden Geschäftsanwendungen integriert wurden. Zwar haben zahlreiche Unternehmen diverse Tools im Einsatz. Doch oft sind sich die Mitarbeiter nicht im Klaren, welche überhaupt in ihrem Unternehmen existieren. Ferner ist UCC auch eine Sache der Kultur. Denn die Technologien allein reichen nicht aus, es bedarf auch des

71 Prozent der von Citrix befragten Deutschen sind der Meinung, dass sich das Homeoffice auch nach der Coronakrise weiter etablieren wird.

passenden Mindsets dazu, um den Wandel vom Schreibtisch zum Digital Workspace zu vollziehen. Mobiles Arbeiten muss gelernt und erlaubt sein. Und darin liegt die Krux: Obwohl die Arbeit von zuhause ohne großen Aufwand möglich wäre, wird Homeoffice in vielen Firmen nur zögerlich oder in Ausnahmesituationen wie bei der Erkrankung eines Mitarbeiter-Kindes gestattet.

Doch die absolute Ausnahmesituation kam jetzt: das Coronavirus. Und plötzlich verändert sich die Arbeitswelt und der Einsatz von UCC-Werkzeugen. Insbesondere lässt der Mangel an Knowhow sowie Ressourcen auf Unternehmensseite jetzt vor allem Managed Services an Bedeutung gewinnen. Somit sind die Managed Service Provider (MSP) gefragt, schließlich brauchen Unternehmen beides, UCaaS und CPaaS. Und die Nachfrage an UCC-Lösungen ist gestiegen. Das bestätigt auch Oliver Hemann, Mitglied der Geschäftsleitung bei Michael Telecom: „Das ist absolut so. In den Produktgruppen Headsetlösungen, Webcams, Audio/Videokonferenzlösungen, UC-Software, sowie UC-Lizenzen für TK-Systeme oder sonstige Produkte fürs Homeoffice ist die Nachfrage signifikant gestiegen.“

Udo Schillings, Leitung Marketing und Herstellermanagement bei Acmeo, berichtet, dass ein multimandantenfähiges Dashboard wichtig ist. Dadurch sei gewährleistet, dass Partner alle Kunden sowie die NFR-Anlagen effizient auf einer Plattform verwalten und konfigurieren können. Außerdem sei die Terminalverfügbarkeit von

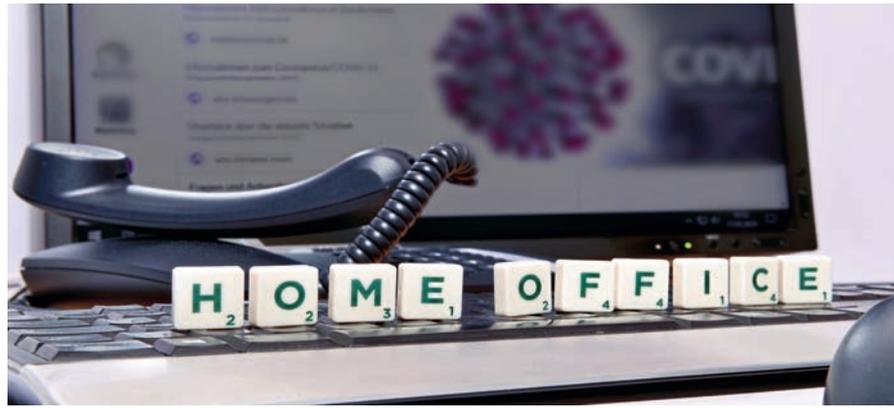


BILD: EXQUISINE - ADOBE.STOCK.COM

Relevanz, da dadurch keine lokale Installation benötigt wird. Auch Smartphone-Apps der Telefonie-Lösungen und One-Number-Konzepte werden laut Schillings derzeit vermehrt benötigt. Doch neben den Produkten, wird auch der Support gebraucht, was Tobias Grochowski, Produkt- und Netzmanager Telekom bei Eno weiß: „Besonders wird unser Spezialistenwissen angefragt. Das beginnt bei der Einrichtung des Routers und der Clients und geht bis zur Unterstützung bei Auswahl und Konfiguration einer Firewall Appliance.“

So rückt in der Krise die Nutzung von Cloud Services mehr in den Vordergrund und in Anbetracht der derzeitigen Entwicklungen sowie dem daraus resultierenden Wandel des Arbeitsplatzes, sind wiederkehrende Kommunikationsleistungen aus der Cloud, ein zukünftig zu erwartender Umsatztreiber.



Mehr unter:
<http://bit.ly/ITB-HO-VPN>

Autor:
Ann-Marie Struck

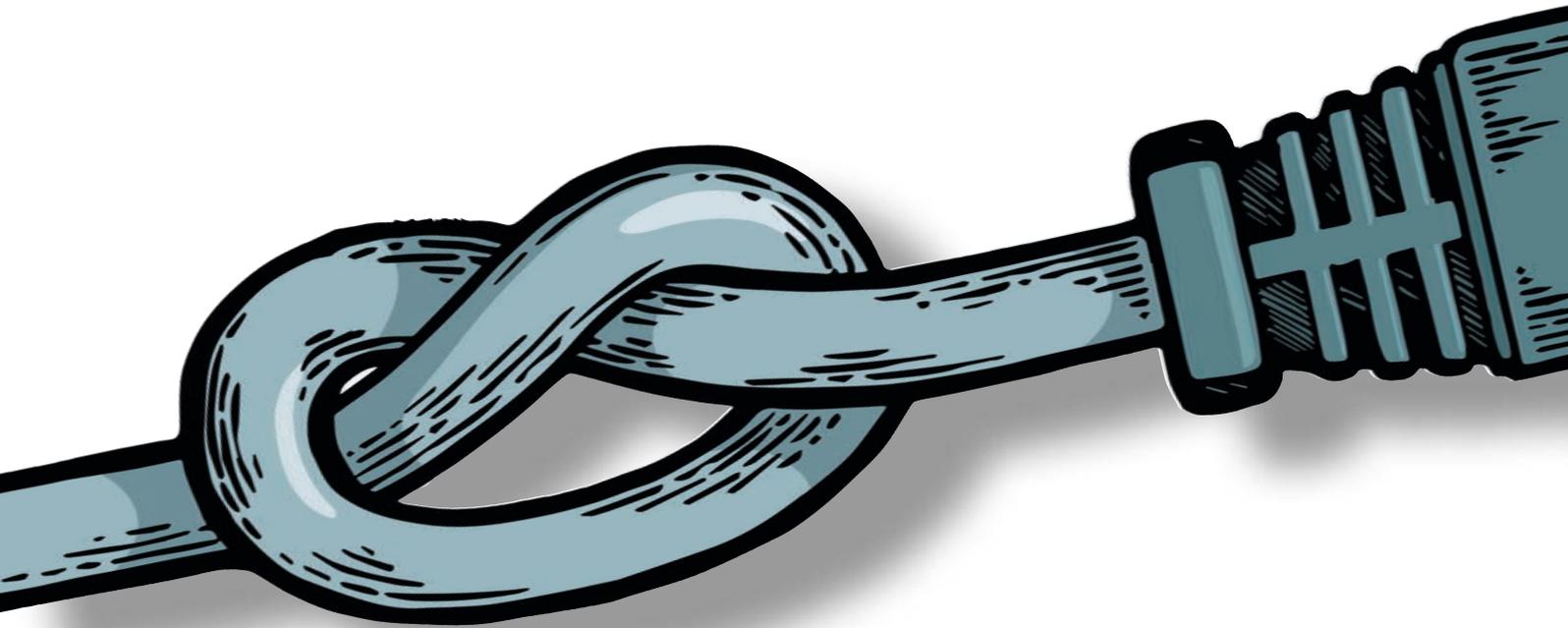


EINMAL HOMEOFFICE, IMMER HOMEOFFICE?

Die Coronakrise sorgt dafür, dass viele Arbeitgeber umdenken und ihr Personal ins Homeoffice schicken, um die Ausbreitung von Covid-19 zu verlangsamen. Die Krisensituation macht plötzlich flexibles Arbeiten zum Standard. Laut einer Umfrage des Digitalverband Bitkom haben neun von zehn Unternehmen (89 Prozent) der Digitalwirtschaft ihren Mitarbeitern empfohlen, im Homeoffice zu arbeiten.

Jedoch waren vor den Corona-Präventionsmaßnahmen nur 43 Prozent der Befragten in Deutschland im Homeoffice. So das Ergebnis einer Umfra-

ge von Citrix. Demnach arbeitete fast die Hälfte auch schon vor dieser Zeit mindestens einmal pro Woche von zuhause. Damit war Deutschland im Vergleich zu anderen Ländern verhältnismäßig gut aufgestellt. Franzosen und Italiener arbeiteten dagegen vor der Krise nur zu 26 beziehungsweise 22 Prozent regelmäßig von zuhause. Nur im Vereinigten Königreich war diese Zahl mit 45 Prozent höher. Und wie wird es nach der Krise aussehen? 71 Prozent der von Citrix befragten Deutschen sind der Meinung, dass sich das Homeoffice auch nach der Coronakrise weiter etablieren wird.



Workplace as a Service im Tagesgeschäft

Mit selbstgeschnürten Workplace-as-a-Service-Bundles hat man bei IT-Haus gute Erfahrungen gemacht. As-a-Service-Knowhow mit Managed Print Services konnte man erfolgreich auf Workspace-Umgebungen übertragen.

Das Geschäft rund um „Workplace as a Service“ wird gängigerweise „WaaS“ abgekürzt und ist sehr Microsoft-lastig, was den Office-Produkten als SaaS-Lösung des Unternehmens geschuldet ist. Doch wenn aus dem Hause Microsoft von „WaaS“ die Rede ist, steckt häufig „Windows as a Service“ dahinter. Nichtsdestotrotz sind beide Themen eng miteinander verzahnt. „Windows as a Service“ ebnet Unternehmen mitunter den Weg zum Modern Workplace. Schließlich habe vor Windows as a Service die Update-Problematik viel zeitlichen Vorlauf und personelle Ressourcen in Anspruch genommen, heißt es seitens Microsoft. Die Bereitstellung von Updates über WaaS erfolgt dabei als wiederholbarer Prozess, den Dienstleister gezielt planen und mit Testgeräten umsetzen sollten, rät der Software-Riese.

Das Systemhaus IT-Haus ist schon lange im Segment Managed Print Services (MPS) unterwegs, sagt Marcus Jahnke, Sales Manager, Service & Cloud Solutions, „während das Geschäft mit der Client Hardware zuerst eher transaktional ausgerichtet war.“ In den letzten Jahren fand dahingehend eine Umorientierung statt, die Erfahrungen mit den MPS auf die Clients zu übertragen. „Mit einem ei-

genen Staging Center zur Vorbereitung der Rechner und eigenen Fieldservice-Mitarbeitern an 26 Standorten in ganz Deutschland haben wir uns schnell vom ‚Kistenschieber‘ zum Mehrwertdienstleister für Rollouts und Client-Lifecycle-Projekte entwickelt“, blickt Jahnke zurück. „Spezialität sind dabei unsere Beschaffungs- und Client-Lifecycle-Konzepte für global aufgestellte Unternehmen.“

Mit der Microsoft-365-Plattform hat IT-Haus das Thema „Workplace as a Service“ auf ein neues Level gehoben. Das Vertriebsmotto dahinter: „Die Plattform für die produktive und ortsunabhängige Art der Zusammenarbeit.“ Für die kommenden Jahre verortet Jahnke in diesem Geschäftsbereich auch die größten Wachstumschancen. Bei der Auswahl der Hardware hat man sich im Unternehmen bewusst nicht nur auf einen Hersteller beschränkt: Workplace-as-a-Service-Lösungen gibt es mit Hardware von HP, Dell, Lenovo sowie Microsoft (Surface-Produkte).

Bei IT-Haus geht man davon aus, dass die IT-Fachkräfte in den Unternehmen immer stärker in Themen wie die abteilungsübergreifende Weiterent-

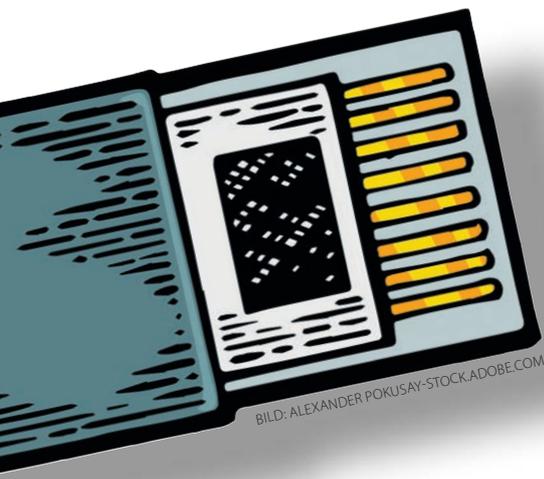


BILD: ALEXANDER POKUSAY-STOCK.ADOBE.COM

wicklung eingebunden sind und dadurch weniger Zeit für administrative Aufgaben haben. Das mache deren Auslagerung notwendig. An diesem Punkt setzen Workplace-as-a-Service-Modelle an. Hier ist neben der monatlichen Softwarenutzung auch die Hardware enthalten, inklusive deren Versicherung sowie Services in Form von fest definierten Dienstleistungen. Stünde der Kauf neuer Hardware an, scheuen Arbeitgeber tendenziell die hohen Anschaffungskosten und reizen daher die Software- und Gerätenutzung möglichst lange aus. Doch Ausfallzeiten durch nicht funktionierende Hardware und das geschäftskritische Sicherheitsrisiko erhöhen sich so. WaaS kann bei dieser Problematik helfen.

Die Vorteile des WaaS-Konzepts aus Kundenperspektive verwandelt man bei IT-Haus vertriebllich in bare Münze. Dazu zählen laut dem Systemhaus:

- Keine langfristigen Verträge durch Laufzeitregelung
- Regelmäßige Erneuerung der IT-Arbeitsplatzumgebung ohne hohe einmalige Investitionssummen und Rückstellungen
- Fest kalkulierbare Kosten durch monatliche Nutzungsentgelte für Hard- und Software
- Schaffung von internen Freiräumen und gezielter Ressourceneinsatz



BILD: VLADWEL-STOCK.ADOBE.COM

- Flexible Anpassung der IT an variierende Unternehmensgrößen im Rahmen bestehender Miet- oder Leasing-Modelle
- Sicherstellung einer funktionierenden Arbeitsplatzumgebung (Notebooks, PCs, Drucker, Software) durch einen externen Dienstleister
- Minimierung von Sicherheitsrisiken durch automatisierte Updates (beispielsweise Virenschutz) durch den WaaS-Anbieter
- Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Unternehmensdaten (intern wie extern) und
- Förderung der Mitarbeiterzufriedenheit durch moderne Technik.



Mehr unter:
<http://bit.ly/WaaS-1>

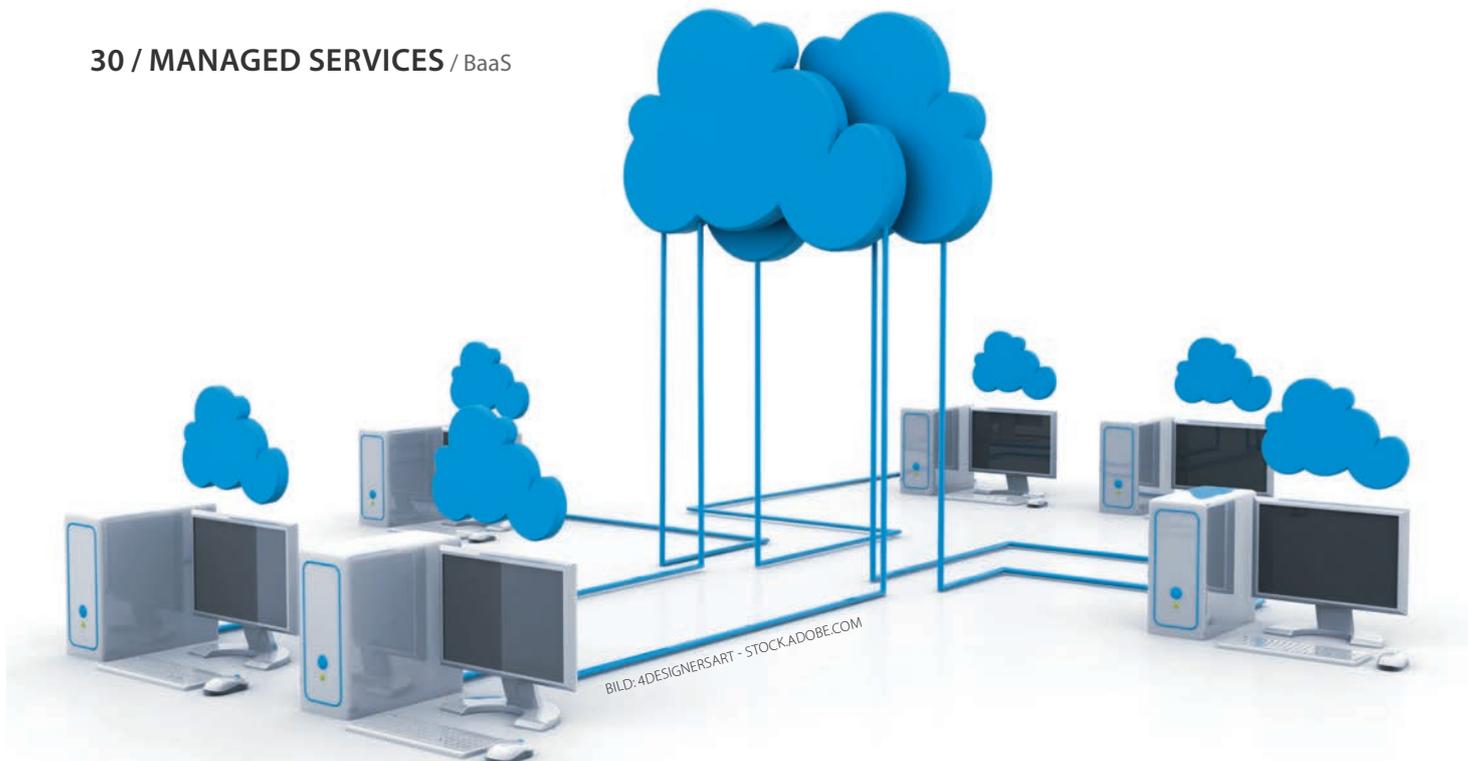
Autor:
Dr. Stefan Riedl



WORKPLACE AS A SERVICE UND DIE SICHERHEIT

Die Anfälligkeit von Endgeräten für Cyberattacken kann mit einer Arbeitsumgebung aus der Cloud als Teil eines WaaS-Konzepts entschärft werden. Denn wenn am Endgerät nicht mehr ein komplexes Betriebssystem installiert ist, sondern ein auf Sicherheit, Verwaltbarkeit und Cloud-Zugriff optimiertes OS, wird die Verwundbarkeit wesentlich geringer. Die hohen Sicherheitsstandards von Cloud Providern übertreffen mittlerweile oft die von lokal administrierten Rechenzentren, und ver-

schlüsselter Datenverkehr tut sein Übriges. Sicherheit bleibt also ein Topthema, aber die gute Nachricht ist, dass Cloud Workspaces eine sichere Alternative sein können. Weiterhin lassen sich mit Windows Virtual Desktop auch alte Windows-Anwendungen ohne Umwege in die Cloud und damit an jedes Endgerät bringen. Dadurch werden Windows-Applikationen genauso einfach und überall verfügbar sein wie Browser- oder Mobile-Anwendungen.



DRaaS und BCaaS sind das neue BaaS für MSPs

Wie die Überschrift verdeutlicht: Beim klassischen Backup steigt der Komplexitätsgrad auch im MSP-Geschäft. Managed Service Provider und ihre Kunden müssen aufpassen, beim Wildwuchs der Begriffe diesselbe Sprache zu sprechen.

Rhetorische Frage: Was nutzt ein Backup, das von einem Angestellten absichtlich kompromittiert werden kann? In der Praxis hatte diese Frage oft genug Relevanz und stand Pate bei der S3-Object-Lock-Funktionalität bei AWS. Bei diesem Feature ist es niemandem mehr möglich, auch nicht dem Admin, Daten zu ändern oder zu löschen. Managed Service Provider (MSP), die Backup as a Service (BaaS) in ihrem Angebot haben, verwenden häufig Tools, die AWS-Speicherkapazitäten nutzen. Mit der S3-Object-Lock-Funktionalität können sie eine gute Alternative zum Tape Backup, das im Tresor eingeschlossen wird, einrichten, und dabei die „goldene Regel“ der Datensicherung, das 3-2-1-Backup-Prinzip, umsetzen. Drei Datenkopien auf zwei Medien und ein externes Backup, gilt es zu erstellen, um auf Nummer sicher zu gehen. Beim externen Backup bietet sich freilich die Cloud an (siehe Kasten).

Allerdings greift das Thema „Backup“ als Vorsorgeprinzip eher im privaten Umfeld oder bei sehr kleinen Unternehmen. Bei steigender Größe geht es zunehmend um ganz andere Anforderungen, bei denen die reine Sicherungskopie nur Mittel zum Zweck, beziehungsweise zu einem kleinen

Zahnradchen in einem komplexen System wird, das der schnellen Wiederherstellung des Geschäftsbetriebs dient. Auch an MSPs gehen diese Kundenanforderungen nicht vorbei. Dann ist von Disaster Recovery as a Service (DRaaS) die Rede, mitunter auch von Recovery as a service (RaaS). Auch Business Continuity as a Service (BCaaS) rückt in das MSP-Tagesgeschäft.

Zur Abgrenzung: Disaster Recovery wird im Deutschen eher selten „Katastrophenwiederherstellung“ genannt. Es beschreibt im Vorfeld definierte Prozesse, die nach Katastrophen – beispielhaft werden oft Vulkanausbrüche, Hurrikans oder Überflutungen nach einem Dammbbruch bemüht – den Wiederaufbau der IT-Dienste ermöglichen, also Probleme lösen, wenn Hardware und Infrastruktur nicht mehr benutzbar sind. Darunter fällt als Maßnahme die Datenwiederherstellung. Und das gängige Mittel zum Zweck hierzu sind Backup-Technologien. Eine wichtige Kenngröße, die hier bemüht wird, ist das „Recovery Point Objective“ (RPO), das die Frage widerspiegelt, wie viel Datenverlust in Kauf genommen werden kann. Es liegt in der Natur der Backup-Technologie, dass das RPO letztlich der Zeitraum ist, der zwischen

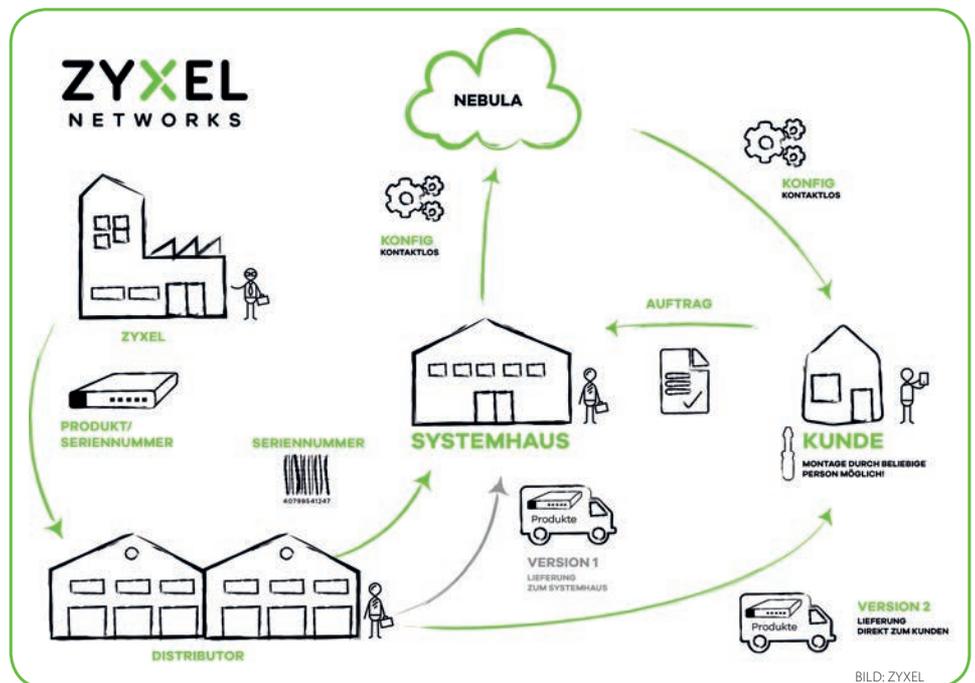
Maximaler Service auch in schwierigen Zeiten

Die cloudbasierte Nebula-Plattform von Zyxel

Für Systemhäuser und IT-Dienstleister stellt die aktuelle Situation eine große Herausforderung dar. Umso wichtiger ist es, Technologien nutzen zu können, die alle Voraussetzungen bieten, den eigenen Betrieb möglichst optimal am Laufen zu halten. Denn gerade jetzt gilt es, trotz gewisser Widerstände, ein Maximum an professionellem Service zu bieten.

Das Systemhaus Maus in Wiesbaden nutzt schon seit zwei Jahren sehr erfolgreich die Nebula-Plattform von Zyxel, um Setup, Monitoring, Wartung und Fehlerbehebung für seine Kunden, auch ohne vor Ort zu sein, möglich zu machen. So können über mehrere Standorte verteilte Netzwerke ohne physischen Kontakt aufgebaut, auf einer Plattform überwacht und verwaltet werden. Auch das Ersetzen defekter Geräte ist auf diese Weise problemlos durchführbar. Selbst wenn sich der zuständige Administrator – wie derzeit in den meisten Unternehmen der Fall – im Home-Office befindet, kann dieser über das **Nebula Control Center** oder die **Nebula Mobile App** alle wichtigen Anpassungen extern vornehmen.

Gerade im Moment erweist sich die Möglichkeit, zeit- und ortsunabhängig ein maximales Serviceangebot zu liefern, als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Weil mit Nebula ganze IT-Infrastrukturen oder einzelne Geräte über das Control Center vorkonfiguriert und überwacht werden können, werden weder die eigenen Mitarbeiter noch Dritte gefährdet.



Ein großartiger Vorteil, sowohl für Anbieter als auch Anwender. Da die Logistikbranche noch immer nahezu reibungslos funktioniert, kann

Hardware bereits im Betrieb auf die jeweiligen Anforderungen hin angepasst, vorkonfiguriert und versendet werden. Für die Montage vor Ort sind keinerlei technische Kenntnisse notwendig, so dass ein Haustechniker oder IT-Mitarbeiter die Installation problemlos durchführen kann. Insbesondere in kritischen Umgebungen wie Pflegeeinrichtungen, Altenheimen und Krankenhäusern zurzeit ein unschätzbare Mehrwert, da ein physischer Kontakt durch einen Mitarbeiter gar nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich ist.

„Dank Nebula von Zyxel haben wir die Möglichkeit, die Netzwerke unserer Kunden auch in dieser schwierigen Situation aufzubauen und zu erweitern, ohne selbst physisch anwesend sein zu müssen“, betont Johannes Maus, Inhaber des gleichnamigen Systemhauses. „Hierfür reicht es, dass ein interner IT-Mitarbeiter oder Haustechniker vor Ort gelieferte Switches oder Access-Points montiert. Um den personellen Vor-Ort-Einsatz zu vermeiden, findet die komplette Vorkonfigurierung bereits im Vorfeld der Montage in der Nebula-Cloud statt. Auf diese Weise können wir auch in diesen herausfordernden Zeiten einen professionellen und nachhaltigen Service bieten. Sowohl in der Vergangenheit als auch im Augenblick laufen all unsere Installationen perfekt, und die Neuanfragen, die trotz Zutrittsbeschränkung durchgeführt werden können, häufen sich.“

Alle Informationen zu den umfangreichen Funktionalitäten der cloudbasierten Nebula-Plattform von Zyxel unter:

<https://www.zyxel.com/de/de/solutions/Nebula-Commercial-Cloud-Networking-Solution-20161018-771782.shtml>

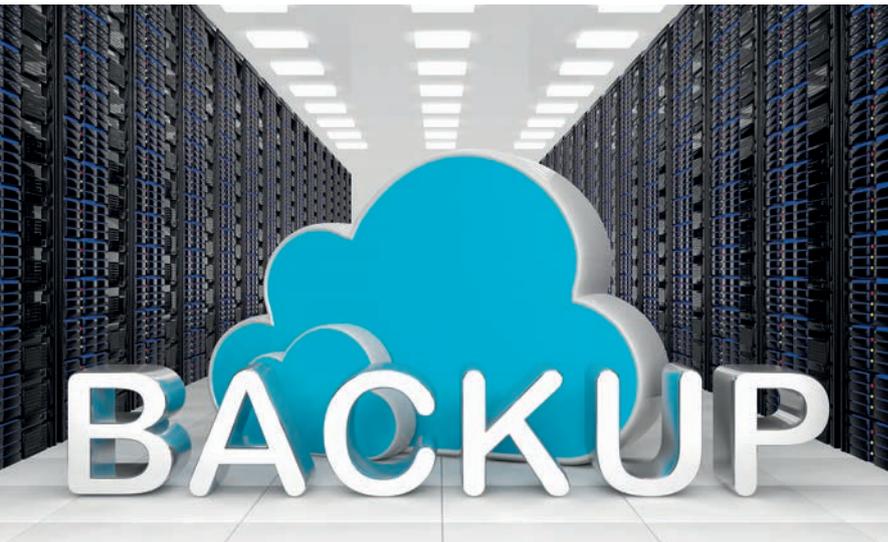


BILD: VIPERAGP - STOCKADOB.COM

zwei Datensicherungen liegen darf, da diese Zeit bestimmt, wie viele Daten oder Transaktionen verloren gehen, wenn der vielzitierte Komet in das Datacenter einschlägt. Wenn für den Betrieb kein Datenverlust hinnehmbar ist, beträgt die RPO null Sekunden, wie beim elektronischen Geldverkehr. Hier ist von so genannter „Continuous Data Protection“ (CDP) die Rede, beziehungsweise in anderem Kontext von „Realtime Backup“.

Die Kennzahl „Recovery Time Objective“ (RTO) ist artverwandt und beschäftigt sich mit der Frage, wie viel Zeit ab dem katastrophengebundenen Ausfall der Systeme bis zu ihrer Wiederinbetriebnahme vergehen darf. Die Bandbreite reicht hier von (mehr oder weniger fiktiven) null Minuten, bei denen der Geschäftsbetrieb, egal was kommt,

Die Cloud ist bei Backup-Strategien wie der 3-2-1-Backup-Regel kaum noch wegzudenken.

nicht abrechen darf, bis hin zu mehreren Wochen. Bei sehr niedrigen RTO-Werten geht es im Prinzip nicht mehr um die Wiederherstellung, sondern darum, unterbrechungsfreie Geschäftsabläufe als Maßstab anzusetzen. Dann ist von „Business Continuity Management“ (BCM) die Rede. Hier geht es aber nicht nur um Maßnahmen, die die IT betreffen. Vielmehr kommt der Begriff aus der Betriebswirtschaftslehre, in der Vorbereitungen auf „Betriebsstörungen“ ein Thema sind, sodass auch von „Betriebskontinuitätsmanagement“ (BKM) gesprochen wird.

Formuliert die Geschäftsleitung, übersetzt in „IT-Sprech“, Vorstellungen wie „RPO 0“, „RTO 0“, „Continuous Data Protection“ und umfassende „Business Continuity“, lässt sich als IT-Verantwortlicher schwerlich mit Theodor Fontane argumentieren, von dem der Spruch kommt: „Gib Deinem Wunsche Maß und Grenze, und dir entgegen kommt das Ziel.“ Vielmehr dürfte beim Ausloten einer passenden Notfallmanagement-Strategie der Leitgedanke „Machbar ist vieles, kostet aber“ zielführend sein.



Vorlieben beim Backup:
<http://bit.ly/Backup-Cl>

Autor:
Dr. Stefan Riedl



DIE „GOLDENE REGEL“: DAS 3-2-1-BACKUP-PRINZIP

Als der Naturfotograf Audun Rikardsen im Inselarchipel rund um Spitzbergen per Selbstauslöser-Kamera an einem Eisloch Polarbären fotografierte, musste er Lehrgeld bezahlen. Ein Bär löste ein paar „Selfies“ aus, und brachte durch sein Schnüffeln die Kamera ins Rutschen. Ein Jahr später holte sie der Fotograf aufwändig mit der Hilfe von GPS-Daten und einer Unterwasserdrohne aus 140 Metern Tiefe nach oben. Einige Bilder, samt jenen vom „Sabotage-Bären“ konnten wiederhergestellt werden. Glück im Unglück.

Die 3-2-1-Backup-Regel schützt davor, wenn man statt dem sprichwörtlichen „Glück im Unglück“ einmal „Pech im Unglück“ haben sollte: Drei Datenkopien auf zwei Medien und ein externes Backup: Das ist der Kern des 3-2-1-Prinzips.

Angenommen, die Ausfallwahrscheinlichkeit für eine Sicherungskopie beträgt $1/100$, sinkt die Wahrscheinlichkeit bei zwei eingesetzten Systemen bereits auf: $1/100 * 1/100 = 1/10.000$. Kommt ein weiteres Backup auf einem dritten System hinzu, bedeutet dies, dass die Wahrscheinlichkeit eines gleichzeitigen Ausfalls aller drei Geräte auf $1/1.000.000$ abnimmt.

Geprägt wurde das Konzept, das mitunter als „goldene Regel der Datensicherung“ bezeichnet wird, von einem Kollegen des „Polarbär-Opfers“, dem amerikanischen Fotografen Peter Krogh. Die Zahl der zu erstellenden Kopien, verwendeten Speichermedien und Offsite-Standorten, an denen Backups aufbewahrt werden, lässt sich nach oben variieren. So kann aus 3-2-1 auch beispielsweise 6-4-2 werden.

Vogel IT-Medien GmbH
 Max-Josef-Metzger-Straße 21, 86157 Augsburg
 Tel. 0821/2177-0, Fax 0821/2177-150
 eMail: redaktion@vogel-it.de
 www.it-business.de
 www.egovernment-computing.de

Geschäftsführer: Werner Nieberle

Co-Publisher: Lilli Kos (-300)
 (verantwortlich für den Anzeigenteil)

Chefredaktion: Sylvia Lösel (sl)
Chef vom Dienst: Dr. Andreas Bergler (ab)

Chefreporter: Michael Hase (mh)

Leitender Redakteur: Dr. Stefan Riedl (sr)

Redaktion: Sarah Böttcher (sb),
 Klaus Länger (kl), Ann-Marie Struck (amy)
 Heidi Schuster (hs)

Account Management:
 Besa Agaj,
 Hannah Lamotte,
 Stephanie Steen,
 eMail: media@vogel-it.de

Anzeigendisposition: Dagmar Schauer (-202)

Grafik & Layout: Carin Boehm,
 Udo Scherlin, Johannes Rath

Titelbild: ShpilbergStudios – adobe.stock.com /
 [M] Johannes Rath

EBV: Carin Boehm

Anzeigen-Layout: Carin Boehm, Udo Scherlin,
 Johannes Rath

Leserservice / Mitgliederbetreuung:
 Sabine Assum (-194), Fax (-228)
 eMail: vertrieb@vogel-it.de

Fragen zur Abonnement-Rechnung:
 Marcus Zepmeisel, DataM-Services GmbH,
 97103 Würzburg
 Tel. 0931/4170-446, Fax (-494)
 eMail: mzepmeisel@datam-services.de

Druck: Vogel Druck- und Medienservice GmbH,
 Leibnizstr. 5, 97204 Höchberg

Haftung: Für den Fall, dass Beiträge oder Infor-
 mationen unzutreffend oder fehlerhaft sind,
 haftet der Verlag nur beim Nachweis grober
 Fahrlässigkeit. Für Beiträge, die namentlich
 gekennzeichnet sind, ist der jeweilige Autor
 verantwortlich.

Copyright: Vogel IT-Medien GmbH. Alle Rechte
 vorbehalten. Nachdruck, digitale Verwendung
 jeder Art, Vervielfältigung nur mit schriftlicher
 Genehmigung der Redaktion.

Manuskripte: Für unverlangt eingesandte
 Manuskripte wird keine Haftung übernommen.
 Sie werden nur zurückgesandt, wenn Rückporto
 beiliegt.



Vogel IT-Medien, Augsburg, ist eine 100prozentige
 Tochtergesellschaft der **Vogel Communications
 Group**, Würzburg, einem der führenden deutschen
 Fachinformationsanbieter mit 100+ Fachzeitschri-
 ften, 100+ Webportalen, 100+ Business-Events
 sowie zahlreichen mobilen Angeboten und
 internationalen Aktivitäten. Seit 1991 gibt Vogel
 IT-Medien Fachmedien für Entscheider heraus, die
 mit der Produktion, der Beschaffung oder dem
 Einsatz von Informationstechnologie beruflich
 befasst sind. Dabei bietet er neben Print- und
 Online-Medien auch ein breites Veranstaltungs-
 portfolio an.

Die wichtigsten Angebote des Verlages sind
IT-BUSINESS, **eGovernment Computing**, **Health-
 care Computing**, **BigData-Insider**, **CloudCom-
 puting-Insider**, **DataCenter-Insider**, **Dev-Insider**,
IP-Insider, **Security-Insider** und **Storage-Insider**.

Der nächste Channel Guide „IT-SECURITY“ erscheint im Juni 2020.

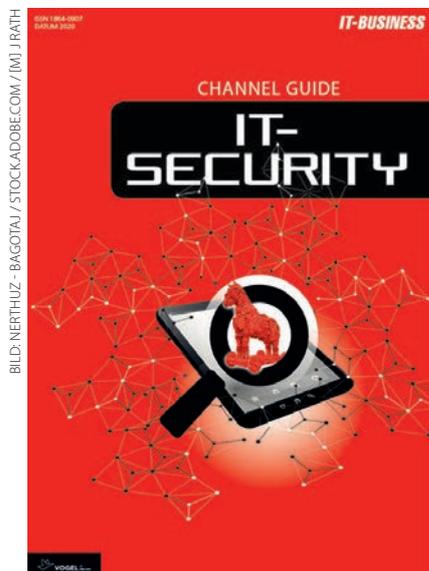


BILD: NERHTUZ - BAGOTAI / STOCKADOBECOM / [M] J.RATH

Wie sichert man verteilte
 Infrastrukturen und Multi-
 Cloud-Umgebungen effektiv
 und effizient ab? Mit welchen
 Sicherheitsproblemen kämp-
 fen Unternehmen und wie
 können Systemhäuser hier
 Abhilfe schaffen? Antworten
 liefert der Channel Guide zum
 Thema IT-Security.

Redaktionell erwähnte Unternehmen

Firma	Seite	Firma	Seite
Acmeo	8, 12, 16, 26	Information Services Group DACH	25
Appsphere	10	Inteso	25
Avanade	22	ISG	12
AWS	22, 30	IT-Haus	28
Barracuda Networks	11, 14	IT-Systemhaus Ruhrgebiet	8
Bitkom	27	Lenovo	22
Cisco	22	Medialine	7
Citrix	27	Michael Telecom	26
Controlware	7	Microsoft	22, 28
Datto	14	PCO	25
Dell	22	Redhat	22
Eno	26	Solarwinds MSP	8, 14, 25
Extreme Networks	24	Synaxon	11
Fujitsu	22	Tec Networks	7, 18
Gartner	7, 12	Virtustream	14
Google	22	Vmware	22
HPE	22	Wusys Solutions	7

Inserenten

Firma	Seite	Firma	Seite
A1 Digital Deutschland GmbH	13	Parallels International GmbH	19
Datto GmbH	15	Securepoint GmbH	21, 36
Eset Deutschland GmbH	5	SolarWinds MSP	9
IT-BUSINESS	33	Sophos Technology GmbH	2
Kaspersky Labs GmbH	35	Zyxel Deutschland GmbH	31

Bring on the future

Überragende Leistung. Sicherer Umsatz.

Steigern Sie Ihren
Umsatz mit dem
Kaspersky MSP
Partner Programm

Bieten Sie Ihren Kunden

- beste Erkennungsraten
- Cybersecurity eines führenden Herstellers
- umfassende Cybersecurity Services

Werden Sie noch heute
MSP-Partner von Kaspersky

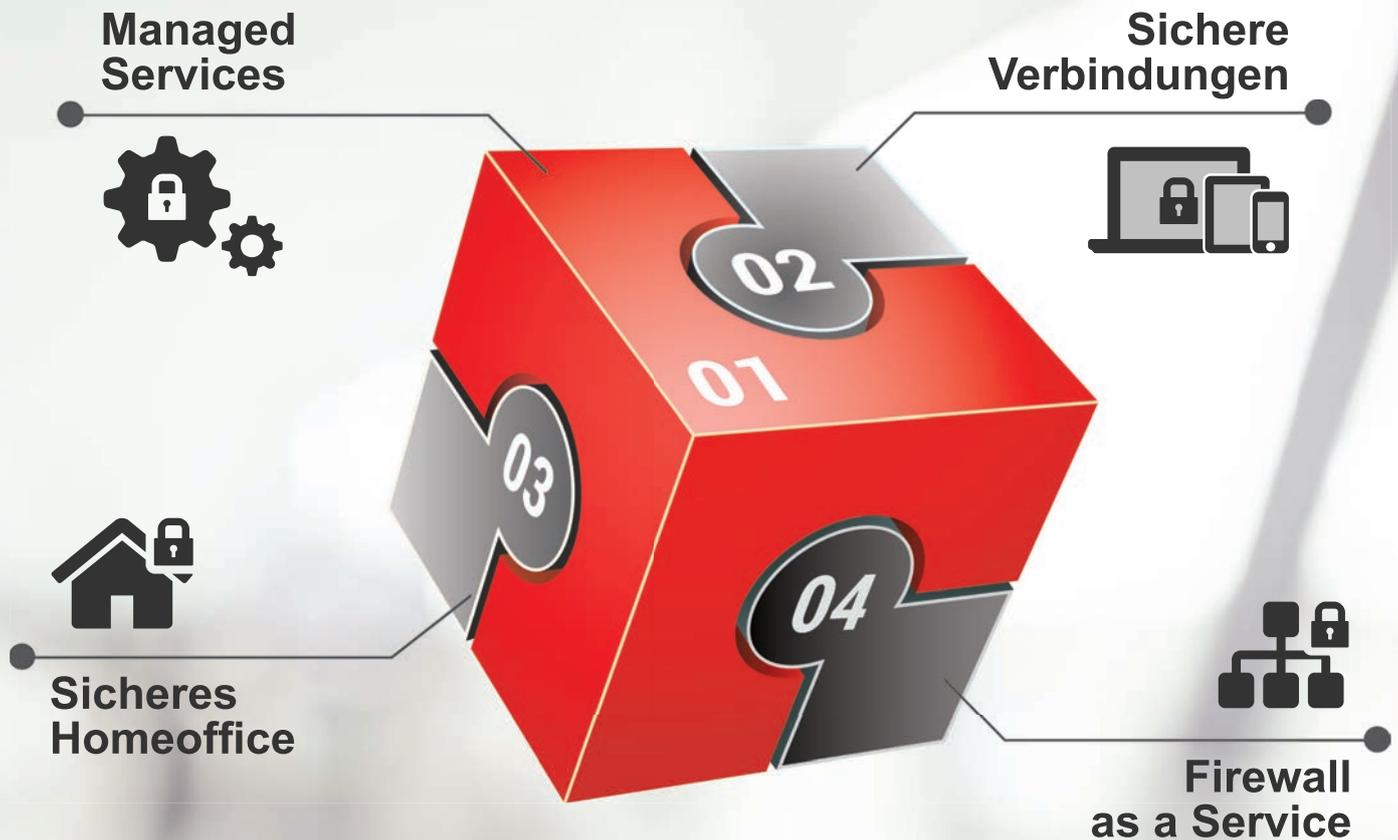
kaspersky BRING ON
THE FUTURE

Erfahren Sie mehr auf
www.kaspersky.de/MSP

2020 AO Kaspersky Lab. All rights reserved.

•• SECUREPOINT

Deutscher Hersteller von IT-Sicherheitslösungen



Jetzt informieren:
www.securepoint.de/msp



SecurITy
made in Germany



Firewall as a Service
100% Mietangebot
Inkl. Hardware
Einzigartig am Markt