CETOS

IT? CETOS!

CETOS Whitepaper

Managed Services in der IT



Lesezeit ca. 18 Minuten

Einleitung

Der Begriff „Managed Services“ hat sich in den letzten Jahren innerhalb der IT-Branche stark verbreitet und die meisten IT-Dienstleister bieten sie inzwischen an. Die Anzahl der Anbieter wächst stetig weiter. Es ist gut denkbar, dass IT-Dienstleister, die bisher keine Managed Services anbieten, von Ihren Kunden demnächst darauf angesprochen werden, falls das nicht schon passiert ist.

Manchmal muss man dem Kind nur einen neuen Namen geben und es verkauft sich wie von allein. Ist das auch der Hintergrund von Managed Services? Letztendlich stecken hinter dem Begriff doch auch „nur“ Dienstleistungen, die es vorher auch schon gegeben haben muss, mögen Skeptiker meinen.

Also nur ein weiterer Marketing-Trick oder gibt es tatsächlich eine Berechtigung für die steigende Beliebtheit der Managed Services?

Um diese Fragestellung geht es in dem vorliegenden Whitepaper. Doch bevor wir die steigende Beliebtheit versuchen zu ergründen, gehen wir einen Schritt zurück und fangen erst einmal damit an, Managed Services zu erklären oder gar zu definieren. Welche Gültigkeit diese Definition dann letztendlich zugewiesen bekommt, bleibt abzuwarten. Aktuell gibt es viele Versuche, Managed Services zu definieren. Auch wenn die Flankierungen der entsprechenden Dienstleistungen noch nicht festzustehen scheinen, ist doch im Grunde auf dem Markt eine große Übereinstimmung bei den jeweiligen Autoren zu erkennen. Die Tatsache, dass Managed Services insgesamt (noch) nicht einheitlich definiert sind oder erklärt werden, ist der Grund dafür, dass wir uns in diesem Whitepaper auf keine Statistiken berufen, weil immer wieder etwas anderes dazugezählt oder eben weggelassen wird. Klar ist, Managed Services sind Dienstleistungen im IT-Bereich.

Mehrwert des Whitepapers

Der Leser wird nach der Lektüre dieses Whitepapers wissen, was die Managed Services sind, in welchen Dienstleistungsbereichen sie vorkommen und nebenbei einige Begrifflichkeiten zu dem Thema kennenlernen. Im besten Fall gelingt es uns, die Sichtweise des Kunden und die des IT-Dienstleisters oder eben auch des Managed Service Providers (MSP) zu beschreiben, um damit auch gleich noch die Frage zu beantworten, ob der Leser zukünftig einen MSP in seiner Organisation sieht oder nicht.

Zielgruppe des Whitepapers

Dieses Whitepaper wurde vorrangig für Entscheidungsträger in mittelständischen Unternehmen geschrieben, die den Betrieb der IT-Struktur und die damit verbundenen Themen zu verantworten haben und in möglichen Auswahlprozessen zur Beauftragung von IT-Dienstleistern involviert sind; neben den IT-Leitern also auch für die Geschäftsführerebene und für den Einkauf. Dieses Whitepaper wurde so verfasst, dass gerade auch Personen ohne technischen Hintergrund einen Einblick in diese Themen bekommen können.

Managed Services Beschreibung

Definition Managed Services: *Managed Services sind IT-Dienstleistungen, die zwischen dem Kunden und dem MSP (Managed Service Provider) in Bezug auf den Umfang und der Art und Weise der Leistungserbringung unter Vereinbarung von Rahmenbedingungen und festen Tarifen genau definiert, abgestimmt und entsprechend vertraglich fixiert, erbracht und abgerechnet werden.*

Das mag auf den ersten Blick gar nicht so besonders erscheinen, denn irgendwie wird ja eine Zusammenarbeit zwischen Kunden und Dienstleister immer im Vorfeld abgestimmt.

Wenn wir uns die Definition genauer betrachten und uns vorstellen, was das für die Wirklichkeit bedeutet, werden schnell viele Vorteile für alle Beteiligten erkennbar.

Eine Dienstleistung wird genau definiert.
Das ist in vielen Fällen schon einmal ein großer Unterschied zur gelebten Praxis. Oft macht der IT-Dienstleister Arbeiten, die zwar erforderlich sein mögen und auch in Bezug auf Qualität gut ausgeführt werden, aber durch fehlende Transparenz wird die Arbeit unter Umständen gar nicht wahrgenommen und es entstehen Zweifel.

Abrechnung
Diese Zweifel zeigen sich spätestens bei der Abrechnung, die meistens auf Stundenbasis erfolgt. Der Kunde weiß oft gar nicht, welche Arbeiten der Dienstleister erbracht hat und kann sich nur über die entstehenden Kosten wundern.

Managed Services dagegen haben den Vorteil, dass die Kosten genau wie die Dienstleistungen im Vorfeld vereinbart werden. Die Abrechnung erfolgt meist monatlich zu eben festen Tarifen. Das erleichtert die Kalkulation und die Budgetplanung für beide Parteien erheblich.

Rahmenbedingungen
Die vereinbarten Rahmenbedingungen können weit über die üblichen Vertragsbestandteile wie Kündigungsfristen und Reaktionszeiten hinausgehen. Man spricht hier auch gerne von SLA´s (Service Level Agreements). Die SLA´s dienen dazu, die erbrachten Dienstleistungen messen und bewerten zu können. Grundsätzlich kommt es bei den zu vereinbarenden SLA´s natürlich auf die entsprechenden Dienstleistungen an. Neben den schon genannten Reaktionszeiten sind hier Prozessbeschreibungen, Benennung von Verantwortlichkeiten, Verfügbarkeiten und mögliche Vertragsstrafen für den Fall, dass der MSP die SLA´s nicht einhält, denkbar.

Managed Services sind im Vergleich zu einer Beauftragung auf Stundenbasis sehr transparent.

Diese Transparenz bietet für den Kunden innerhalb des Einkaufsprozesses nebenbei eine gute Basis für die Vergleichbarkeit verschiedener Dienstleister.

Managed Services vs. Outsourcing

Eine Organisation beauftragt also einen MSP für genau definierte Aufgabenbereiche im Bereich der IT. Das klingt auf den ersten Blick nach Outsourcing. Jedoch verfolgt das Outsourcing eine andere Zielstellung als der Einsatz von Managed Services. Auch wenn sich bei beiden Varianten die Auftraggeber sicherlich einig sein werden, dass die IT optimal laufen soll, um das mal vereinfacht auszudrücken, so ist doch beim Outsourcing oft das Ziel, Kosten zu reduzieren, was dann häufig mit Personalabbau verbunden ist. Naturgemäß verliert das Unternehmen beim Outsourcing die Hoheit über die IT-Struktur und bringt sich in ein Abhängigkeitsverhältnis. Managed Services hingegen werden mit dem Ziel eingesetzt, die eigene IT-Abteilung zu entlasten, damit diese sich höherwertigeren Aufgaben widmen kann. Der MSP übernimmt die Verantwortung für die vereinbarten Bereiche. Der Kunde profitiert von dem Knowhow des MSP. Die Hoheit über die IT verbleibt überdies im Unternehmen. Um hier keine Missverständnisse aufkeimen zu lassen; der Einsatz von Managed Services bietet durchaus auch Kostenvorteile, wenn die entsprechenden Aufgaben inklusive des erforderlichen Knowhows alternativ selbst erbracht und entwickelt werden müssen. Zudem beschäftigen sich viele IT-Mitarbeiter oft mit wiederkehrenden Routineaufgaben, die es aus Gründen der Effizienz durch einen MSP zu automatisieren gilt.

Es soll hier jedoch nicht unerwähnt bleiben, dass es innerhalb der IT-Branche auch Stimmen gibt, die Managed Services mit Outsourcing gleichsetzen. Da Managed Services immer individuell mit dem Kunden in Bezug auf den Umfang und die Art und Weise der Tätigkeiten abgestimmt werden, ist es durchaus möglich, am Ende durch Managed Services auch gesamte IT-Abteilungen auszulagern oder eben outzusourcen. Und was ist mit dem guten alten Wartungsvertrag? Wahrscheinlich sind Managed Services eher mit Wartungsverträgen als mit Outsourcing zu vergleichen. Wartungsverträge sind in der Regel relativ umfassend („wir betreuen Ihre IT“) wohingegen Managed Services viel stärker abgegrenzt und in der Dienstleistung definierter sind. Der Kunde und der MSP werden gemeinsam den besten Weg erarbeiten, um die jeweiligen Ziele zu erreichen. Wenn die IT-Struktur stabil läuft, ist es nicht mehr wichtig, ob das nun durch einen Wartungsvertrag oder durch Managed Services realisiert wird.

Individuelle Planung

Eine IT-Struktur ist ein komplexes Gebilde, bestehend aus Hardware, Software und Daten. IT-Experten streben innerhalb der IT-Strukturen einen hohen Grad an Automatisierung und Vereinheitlichung an, um die Komplexität so weit wie möglich zu reduzieren bzw. gering zu halten und Fehler zu vermeiden. Trotzdem gibt kein allgemein gültiges Betreuungs- oder Dienstleistungskonzept, was sich einfach über eine IT-Struktur hinüberstülpen lässt. Daher werden Managed Services immer individuell definiert und abgestimmt. Dem vorangestellt ist es unumgänglich, eine entsprechende Planung auf Grundlage der Zielstellung vorzunehmen, um letztendlich von der angestrebten Transparenz und Kostenkontrolle bestmöglich profitieren zu können.

Einsatzmöglichkeiten von Managed Services

Managed Services sind im gesamten IT-Bereich verbreitet. Ein sehr bekanntes Beispiel, welches aber vielleicht nicht als erstes in den Sinn kommt, ist Office365 von Microsoft. Microsoft stellt dabei in einer festen Kostenstruktur z.B. die Softwareprodukte Word, Excel, Power Point etc. zur Verfügung und verspricht neben einer hohen Verfügbarkeit auch fortlaufende Aktualisierungen. Man spricht hier auch von Software as a Service (SaaS). Managed Services sind demnach z.B. im Bereich Software verfügbar, wobei mit diesem Beispiel der Bereich längst nicht abgeschlossen ist, denn neben den Softwareprodukten bedarf es der Softwareverwaltung. Je nach IT-Struktur und Software stellt sich die Frage, wie denn die Software (also Software generell) auf die jeweiligen Computer kommen soll. Ab einer gewissen Größenordnung wird eine automatisierte Softwareverteilung zum Einsatz kommen, die dann unter Umständen von einem MSP vorgenommen wird. Im Vorfeld stellen sich hier zahlreiche Fragen, die weit darüber hinaus gehen, welche Software installiert, also im Unternehmen genutzt werden soll. Welches Softwareverteilungs-Tool soll verwendet werden? Unter Umständen muss die Software für die automatisierte Verteilung speziell, in Form von Softwarepaketierung, vorbereitet werden – wer ist für die Softwarepaketierung mit den darin enthaltenen Aufgaben verantwortlich? Ist die entsprechende Hardware kompatibel? Gibt es vielleicht installierte aber ungenutzte Software im Unternehmen, sodass unter Umständen keine zusätzlichen Lizenzen erworben werden müssen? Wer kümmert sich um die Einspielung der Updates und ggf. um die Prüfung der Updates im Vorfeld?

Mit den aufgezählten Fragen möchten wir nicht die Lust auf Managed Services verderben, sondern ein Gefühl dafür geben wie wichtig es ist, die aufkommenden Fragen im Vorfeld zu klären, um am Ende von einer definierten Dienstleistung und einer klaren Kostenstruktur profitieren zu können.

Neben diversen Möglichkeiten von Managed Services im Bereich Software existieren ebenso viele Möglichkeiten im Bereich Hardware. Denken wir zum Beispiel an Server, die heute immer weniger in den Firmen selbst betrieben werden, sondern aus der Cloud bereitgestellt werden. Ein MSP stellt Speicherplatz und Rechenleistung zur Verfügung und sorgt ebenfalls dafür, dass die Systeme mit einer hohen Verfügbarkeit laufen und stets aktuell gehalten werden. Der Kunde kann Speicherplatz oder Rechenleistung im Bedarfsfall (z.B. Saisongeschäft) hinzubuchen, ohne in teure Hardware investieren zu müssen, die eigentlich nur in Spitzenzeiten benötigt wird. Die gefühlt ständig erforderliche Investition in neue Server inklusive Klimageräte gehört ebenso der Vergangenheit an. In der Regel finden wir heute hybride IT-Strukturen vor. Also solche, die Cloud-Technologie einsetzen und gleichzeitig Server „vor Ort“ betreiben, was auch als On-Premises bezeichnet wird. Ob nun On-Premises oder Cloud, die Server müssen beobachtet werden und im besten Fall lassen sich Probleme, wie zum Beispiel vollgelaufene oder gar defekte Festplatten, erkennen und ersetzen BEVOR der Server ausfällt. Genau das ist die Idee von Managed Services im Bereich Monitoring, also vereinfacht ausgedrückt, Beobachtung oder Überwachung. Nicht nur das Monitoring an sich ist hier der Vorteil, sondern auch die permanente Verfügbarkeit des MSP, damit im Bedarfsfall das Problem nicht nur erkannt und gemeldet, sondern auch gleich bearbeitet werden kann. Für das Monitoring setzen die MSP in der Regel Tools ein, um von der Ferne aus (Remote) die Systeme automatisiert überwachen zu können. Der Fachbegriff für die automatisierte Systemüberwachung ist das Remote Monitoring Management (RMM). Zur Hardware gehören auch die Computer und immer mehr auch die mobilen Geräte der Mitarbeiter, die beschafft, eingerichtet, verwaltet und entsorgt werden müssen. Viele, insbesondere wiederkehrende Aufgaben, lassen sich zur Effizienzsteigerung an einen MSP übertragen.

Weitere Einsatzmöglichkeiten sind im Bereich der IT-Security zu sehen. Auch wenn es sich von selbst versteht; in diesem Bereich kommt es einfach darauf an stets up to date zu sein. Viele Firmen geben hier gerne die Verantwortung an einen erfahrenen Spezialisten ab, um das Risiko von Cyberangriffen weitestgehend zu reduzieren. Cyberangriffe sind übrigens keine Erfindungen von den auf IT-Security spezialisierten Dienstleistern. Es gibt sie wirklich. Meistens wird die gesamte IT-Struktur dabei

lahmgelegt und Lösegeld gefordert, um diese wieder freizugeben. Einige Firmen zahlen aus Verzweiflung die erpresste Summe, weil ein Stillstand der IT viel teurer ist. Die Wiederherstellung der IT-Struktur und der Daten ist in solchen Fällen aufwendig, weil der Virus selbst nach Zahlung an die Erpresser eben doch oft noch Spuren hinterlässt. Und wer glaubt, dass er sicher ist, weil er seine IT-Struktur On-Premises und eben nicht in der Cloud betreibt, dem sei gesagt, dass das leider in den allermeisten Fällen genau nicht stimmt und sich umgekehrt verhält. In der Regel ist es einfacher eine mittelmäßig betriebene On-Premises IT-Struktur erfolgreich zu attackieren als ein Hochleistungsrechenzentrum.

Womit bei Themen wie Disaster-Recovery und Back-Up Lösungen angekommen sind. Wir erleben heute noch Unternehmen, die ihre Daten zwar sichern, aber dann per Magnetband oder Festplatte einem Mitarbeiter des Vertrauens mitgeben oder der Chef selbst damit herumfährt. Ob es jetzt sicherer ist, die Daten physisch zu sichern, mit sich herumzutragen, bis man irgendwann zu Hause angekommen ist oder ob ein Back-Up in die Cloud nicht vielleicht doch sicherer ist, ist die eine Frage. Mindestens genauso spannend ist die Frage, ob denn im Fall der Fälle die Wiederherstellung mit den Daten aus dem Backup gelingt und wieviel Zeit diese Wiederherstellung verschlingt. Viele Unternehmen testen das erst, wenn der Fall tatsächlich eintritt.

Ein spezialisierter Managed Service Provider unternimmt regelmäßige Tests zu System- und Datenwiederherstellung, damit im Ernstfall der IT-Betrieb und damit die Wertschöpfung des Unternehmens schnellstmöglich fortgesetzt werden kann.

Managed Services sind zusammengefasst in allen Bereichen verfügbar, die für den Betrieb und die Weiterentwicklung von IT-Infrastrukturen relevant sind. Mit der zunehmenden Komplexität der IT-Welt spezialisieren sich Managed Service Provider immer mehr auf eben spezielle Bereiche. Das bedeutet auf der einen Seite, dass die Anbieter in ihrem Gebiet über exzellentes, aktuelles Knowhow verfügen, von dem die Kunden profitieren, und auf der anderen Seite, dass es für den Kunden unter Umständen am sinnvollsten ist, mehrere Dienstleister gleichzeitig zu beauftragen.

Die Vorteile von Managed Services

Unternehmen profitieren durch den Einsatz von Managed Services vielfältig. Die Unternehmen übergeben für ausgewählte Themenfelder die Verantwortung an einen MSP und profitieren von deren Expertise – und das ohne Zeitverzug, wenn die Alternative ist, das erforderliche Knowhow erst selbst aufbauen zu müssen. Ursprünglich wurden Managed Services in Konzernen und Großunternehmen eingeführt, wurden aber schnell gerade auf den Mittelstand ausgerichtet. Für kleine Unternehmen kommt oftmals eher ein umfassender Wartungsvertrag in Betracht. Die Spezialisierung auf bestimmte Themenfelder erlaubt auch kleineren Anbietern, die überwiegend kleinere IT-Strukturen rundum betreuen, nun auch den Mittelstand, im Rahmen ihrer Spezialisierung und nicht rundum, zu betreuen.

Managed Services entlasten die IT-Abteilungen des Kunden, damit diese sich verstärkt mit höherwertigeren Aufgaben, wie der strategischen IT-Ausrichtung, beschäftigen können. Managed Services steigern die Effizienz des Unternehmens. Um dies zu erreichen, implementiert der MSP neueste Technologien und optimiert insbesondere wiederkehrende Prozesse durch einen hohen Grad an Automatisierung. Je nach Aufbau der IT-Struktur sind im Bereich Rechenleistung und Speicherplatz eine optimale Skalierbarkeit in Verbindung mit einer Hochverfügbarkeit weitere Vorteile. Verfügbarkeit ist auch für den IT-Support relevant und lässt sich durch einen MSP meist effizienter realisieren als durch das eigene Personal. Transparente Kostenstrukturen erleichtern die

Budgetplanung wesentlich. Für den MSP ergeben sich durch im Vorfeld fest definierte Aufgabenbereiche Vorteile im Rahmen der Personalplanung.

Fazit

Für die steigende Beliebtheit von Managed Services sind zwei Begründungen offensichtlich. Erstens ist es für Kunden wie für den MSP erstrebenswert, die Dienstleistungen so klar wie möglich zu definieren um eine hohe Transparenz sowie eine feste Kostenstruktur zu erreichen. Die finanziellen Aufwände auf der Kundenseite sowie die personellen Aufwände auf der Anbieterseite lassen sich dadurch optimal planen und voraussagen. Der Kunde profitiert daneben schnellstmöglich vom Knowhow und einer Effizienzsteigerung durch den MSP, ist nicht gezwungen das Knowhow selbst zu entwickeln und überträgt die Verantwortung für Teilbereiche der IT, behält aber gleichzeitig die Hoheit darüber.

Die zweite Begründung ist die zunehmende Komplexität der IT-Spezialisierungen. Das gilt auch für die IT-Dienstleister, die eben genau das tun und sich auf bestimmte Teile der IT-Infrastruktur Betreuung spezialisieren und somit mehr oder weniger gezwungen sind, ihr Portfolio auf Managed Services umzustellen. Selbst große Systemhäuser haben heute kaum noch den Anspruch *Alles aus einer Hand* anbieten zu wollen. Sehr große Systemhäuser mögen zwar den Alles-aus-einer-Hand Ansatz fahren, holen sich dann aber zur Realisierung der Projekte seit jeher passende spezialisierte Dienstleister ins Boot.

Über den Autor

Die CETOS Services AG ist ein Berliner IT-Dienstleister mit über 20 Jahren Erfahrung in der Computer- und Softwareverwaltung, mit Kunden in ganz Deutschland und der DACH-Region.

Unser Portfolio reicht vom klassischen IT-Support für mittelständische Unternehmen bis hin zu hochspezialisierten Leistungen wie Softwarepaketierung, Softwareverteilung und der Arbeit in komplexen IT-Infrastrukturen von Konzernen und öffentlichen Einrichtungen.

CETOS Services AG - Wir sorgen für stabile IT-Systeme und hochspezialisierte Softwarebereitstellung.

Nehmen Sie jederzeit Kontakt mit uns auf. Wir freuen uns auf Sie!

CETOS Services AG
Pankstraße 8, Haus Q
D-13127 Berlin
T//+49 30 92 10 80 24 - 100
E//info@cetos.com
www.cetos.com