

Alles raus – aber nicht die IT-Kontrolle

Um sich auf das Kerngeschäft fokussieren zu können, greifen Unternehmen in Bezug auf ihre Informatik immer mehr auf «Managed Services» zurück. Im Gegensatz zum klassischen Outsourcing werden gezielt Anwendungen eingekauft – die IT-Koordination und -Kontrolle bleibt in der Firma erhalten.

info zum Autor



Aldo Britschgi

Aldo Britschgi ist CTO
(Chief Technology Officer)
bei TIC The Internet
Company AG

von Aldo Britschgi

Zentraler Kern jeder Hosting-Lösung ist ein leistungsstarkes Serversystem. Dieses wird sinnvollerweise in einem sicheren Datacenter betrieben, welches über zahlreiche Hochverfügbarkeitseigenschaften und redundante Glasfaser-Datenverbindungen verfügt. Endanwender greifen über bestehende Internetverbindungen auf diese Serversysteme zu – so selbstverständlich und einfach, als würde die Applikation im firmeneigenen Serverraum stehen.

Hier liegen die Vorteile und auch gleich die Gefahren: Professionelle Hosting-Anbieter betreiben die Serverumgebung, kümmern sich um Datensicherungen, wehren Hacker-Attacken ab und installieren fachmännisch die neusten Sicherheitspatches. Der Anwender hat stets die Gewährleistung einer sicheren und stabili-

Software als Service mit Hosted ERP –
Serviceabonnement für die Betriebswirtschaft



len Anwendung – und das zu einem fix vereinbarten Monatsbetrag. Die Vorteile punkten durch klar kalkulierbare Kosten, dynamische Anpassung mit dem Firmenwachstum und maximale Systemverfügbarkeit, je nach Anwendung bis zu 100 Prozent. Aber der Wahl des Anbieters kommt eine entscheidende Bedeutung zu, damit die IT nicht im Desaster endet: Es ist daher auf klare Leistungsbeschreibungen des Hostings und natürlich auf die fix garantierten Dienstleistungen zu achten, welche in den SLAs (Service Level Agreements) festgehalten sind. Sollte der Anbieter den Anforderungen nicht nachkommen, ist er zu Kompensationszahlungen verpflichtet. Firmen beliebiger Grössen und Branchen greifen immer öfters auf Managed Hosting zurück, um sich so auf ihre eigentlichen Kernkompetenzen konzentrieren zu können.

Was bedeutet «Managed Hosting»?

Der Begriff «Managed Hosting» dürfte die ICT-Zukunft weiter massgebend beeinflussen – seitens IT-Verantwortlicher als auch seitens IT-Lösungsanbieter. Managed Hosting – auch bekannt unter «Managed Service» – ist ein Mix zwischen Informatik-Outsourcing und ASP (Application Service Providing). Anbieter sind in der Regel sogenannte MSPs, was wiederum für «Managed Service Provider» steht. Normalerweise sind dies professionelle Internet-Serviceanbieter oder Hostingfirmen, welche an Kunden vollständig betriebene Dienstleistungen in ihren modernen Datacentern zur Verfügung stellen. Klassisches Outsourcing basiert gewöhnlich auf der Form, dass ein Technologieunternehmen einen bedeutenden Anteil eines Geschäftes einschliesslich der Angestellten in den eigenen Personalstamm übernimmt, nicht aber beim Managed Hosting. Beim Managed Hosting beschränkt sich die Leistungsbereitstellung auf die technische Infrastruktur, welche natürlich rund um die Uhr vom MSP professionell unterhalten und betrieben wird. «Hosted Exchange» ist ein typisches Beispiel für Managed Hosting und entwickelt sich immer mehr als «Change Enabler» in Unternehmen. Weitere Beispiele sind «Managed Security» (Sicherheitslösungen) und «Managed Server» (vollständiger Betrieb beliebiger Serversysteme).

Wachsendes Hosting-Spektrum

Eine jüngst publizierte Studie von InfoTech der Telecom Intelligence Group prognostiziert zweistellige Prozentzahlen Wachstum pro Jahr über die kommenden fünf Jahre im Managed Hosting-Bereich. Kein Wunder, explodiert doch die Nachfrage nach Datacenter-Umgebungen förmlich. IXEurope, der grösste schweizerische Anbieter, erweiterte beispielsweise die Datacenter-Nutzungsfläche kürzlich um weitere 350 Quadratmeter und TIC steht vor der Eröffnung eines weiteren Datacenters, welches mit der EBK-Zertifizierung (Eidgenössische Bankenkommission) auch Hosting-Services für den Bankensektor erlaubt.

Tatsächlich ist das Spektrum von Hosting und somit Managed Hosting äusserst vielfältig. Es reicht vom klassischen bekannten Webhosting mit der beim Provider betriebenen Internetpräsenz www.firma.ch bis zur komplexen Serverfarm, welche vollumfänglich in einem entfernten sicheren Rechencenter operiert wird. Während das eigentliche Webhosting ein paar Franken pro Monat kostet und tausende Seiten auf dem gleichen Server laufen, kostet der Betrieb der Serverfarm entsprechend mehr, entspricht aber in der Regel immer noch einem guten Preis-Leistungsverhältnis. Immer öfters erfolgt die Abrechnung basierend auf effektiven benutzten Leistungen, Anzahl aktiven Benutzern oder verwendeten Softwaremodulen. «Software als Service» lautet das Zauberwort und baut in der Regel auf Managed Hosting auf. Firmen mieten eine Software bzw. eine Anwendung für den Geschäftsbereich, beispielsweise eine einmal im Monat eingesetzte Lohnabrechnungssoftware oder auch eine komplette Softwaresuite und brauchen sich keine Gedanken über Sicherheit, Software-Lizenzen, Unterhalt, Hardware usw. zu machen. Content Management Systeme (CMS) bauen oft auf diesem Prinzip, die logische Erweiterung des erwähnten Webhostings. Kleine aber auch Grossfirmen setzen auf dieses Prinzip. Die Schweiz-Kanadische Firma Onision, fokussiert auf On-Demand Applikations-Services für digitale Medienverwaltung und Content Publishing, zählt mit dieser Art von Managed Hosting-Organisationen wie etwa ABB, Clariant, Givaudan, Swisslife und die United Nations zu ihrem Kundenkreis.

IT-Kontrolle bleibt erhalten

Vor allem IT-Verantwortliche setzen zunehmend auf Managed-Hosting-Lösungen, denn die internen IT-Teams behalten die Kontrolle und profitieren von zahlreichen Vorteilen, im Gegensatz zum klassischen IT-Outsourcing, wo ganze Abteilungen zur Auslagerung gelangen, was signifikante Nachteile mit sich bringen

kann. Ein typisches Beispiel, wie es besser geht, ist «Hosted Exchange» im Bereich von Mail und steht stellvertretend für beliebige andere Hosting-Anwendungen: Firmen profitieren von den Vorteilen eines Mailservers im eigenen Hause, brauchen aber keinen Nachteil dieser traditionellen Inhouse-Lösungen in

Kauf zu nehmen. Im Gegenteil: Spezialisierte Anbieter betreiben in geeigneten Datacentern skalierbare Hosted Exchange Server-Umgebungen. IT-Verantwortliche erhalten nun einen virtuellen Zugang und betreiben den Mailserver in gewohnter Weise über eine Internet-basierenden Oberfläche, als würden sie im eigenen Server-Raum vor dem Mailserver stehen. Die Schwachpunkte sind dabei ausgeschaltet. Es gibt keinen Ärger mit Hardware oder Backup, keine Ausfallzeiten wegen Spam-Attacken oder zuwenig Speicherplatz, denn darum kümmert sich der Provider. Dieser hält erst noch mit den Trends mit und bietet BlackBerry-Schnittstellen oder Zusatzservices wie SMS und Fax an.

Typisches Fallbeispiel: Hosted ERP – Software als Service

Hosted ERP ist ein typisches Managed-Hosting-Beispiel. ERP steht für Enterprise Resource Planning, kurzum das zwingende IT-System jeder Unternehmung für die Verwaltung von Kundendaten und Offert-/Auftragswesen inkl. Warenverwaltung. Aber statt eigene teure Server zu betreiben nutzen Firmen beliebiger Branchen den Dienst als «Software as Service», welcher mit den Unternehmenswachstum beliebig Schritt hält. «Moderne KMU wollen sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und die IT von einem erfahrenen Partner als Service-Abonnement beziehen», erklärt etwa Julian Schrumpf, Geschäftsführer von Actum. Die Hosted ERP Module Kundenmanagement (CRM), Produktionsplanung und -steuerung (PPS) Enterprise Resource Planning (ERP), Management Information System (MIS) und Webshop (B2B und B2C) lassen sich individuell zusammenstellen.

Die Vorteile liegen also auf der Hand

Klare kalkulierbare Kosten beispielsweise pro Mailbox und immer die neusten Features zur Hand, sei es Mobile-Zugang, Antiviren- und Antispam-Filter, die neusten Sicherheitspatches usw. Wer Outsourcing nach dem Motto «Alles muss raus...» interpretiert und betreibt, läuft Gefahr, die Kontrolle zu verlieren. Gleichzeitig sind mit dem damit verbundenen Übergang von Personal und Assets Konflikte programmiert, welche beim Managed Hosting aus erläuterten Gründen entfallen, denn ein Unternehmen riskiert mehr denn je Wettbewerbsnachteile, wenn es die Auslagerung von Services, Anwendungen und Prozessen komplett ablehnt.

icr

[LESERDIENST 219 ▼]



«Aspectra garantiert nicht nur den Schutz unserer sensitiven Reka-Daten, sondern sorgt auch für die Nonstop-Verfügbarkeit unserer Lösungen.»

Eugen Gurtner

Leiter IT/Technik und elektronischer Zahlungsverkehr
Reka-Geld, Schweizer Reisekasse Reka