

Internetprovider im Zshg. mit KMU

# Mehr Effizienz durch Managed Services

**Klassisches Outsourcing gehört der Vergangenheit an – gefragt sind zunehmend «Managed Services». Zurzeit ist «Hosted Exchange» in aller Munde. Vor allem bei KMUs mit Kostenreduktionen bei gleichzeitig gesteigerter Effizienz und vollständig integrierter Mobile-Management-Strategie. von Aldo Britschgi**

Es tönt verlockend: Bei den Managed Services übernimmt der Dienstleistungsanbieter den vollumfänglichen Betrieb einer gesamten ICT-Plattform. Dazu gehören Hardware, Software und vor allem die laufenden Aktualisierungen, Sicherheitspatches sowie die Rund-um-die-Uhr-Überwachung. Mehr noch, Managed Services sind in der Regel mehrfach redundant ausgelegt, um den hohen Anforderungen gewachsen zu sein. In einer umfassenden und im März 2006 veröffentlichten Studie erwartet das renommierte Beratungsunternehmen BroadGroup Ltd. ein Managed-Services-Umsatzvolumen von 6,2 Milliarden Euro in 2011 – alleine in Europa. Das entspricht einer Verdreifachung gegenüber heute. Aber die Managed Services müssen irgendwo betrieben werden und die Anforderungen in Sachen IT-Sicherheit, physikalischer Sicherheit und Verfügbarkeit sind vergleichsweise äusserst anspruchsvoll. Kein Wunder explodiert die Nachfrage nach Datacenter-Umgebungen förmlich.

## Managed Services, Rückgrat der Unternehmenskommunikation

Treibende Kraft sind die gesteigerte Nachfrage nach mobilen Kommunikationslösungen zur Kostenreduktion und gesteigerte Serviceleistungen der Endbenutzer. Immer mehr Unter-

nehmen, allen voran KMUs, nutzen mobile Lösungen und sichern sich entscheidende Wettbewerbsvorteile. Verlangt von den IT-Dienstleistern wird heute mehr als nur eine E-Mail-Verwaltung, mehr denn je soll eine breite Kommunikationsplattform angeboten werden. So lassen sich die organisatorischen Dienste wie Agenda, Kontakte und Pendenzenlisten, welche ideal in die E-Mail-Funktionalitäten integriert, sind äusserst komfortabel mit modernen Mobiltelefonen bewirtschaften.

Zweifellos besteht ein lukrativer Markt: Laut einer jüngsten Veröffentlichung der Radicati Group nimmt das Volumen von heute 39 Millionen Managed-Mailboxen auf über 59 Millionen im Jahr 2008 zu. Gleichzeitig wächst der E-Mail-Verkehr in absoluten Anzahl E-Mails und im Speichervolumen unaufhörlich. Mehr noch, längst entwickelten sich E-Mail zum absolut kritischen Kommunikationsfaktor.

Unternehmen sind gut beraten, auf eine funktionierende Lösung zurückzugreifen. Umfassende Datensicherung (Backup und Restore), effizienter Viren- und Spamschutz, ausgeklügelte Antihacking-Vorsichtsmassnahmen und ein funktionierendes Disaster-Recovery gehören einfach dazu, zu vielfältig sind die heutigen Bedrohungen. Deshalb



Argus Ref 25488198

### Internetprovider im Zshg. mit KMU

erfahren Managed Services basierend auf Hosted Exchange einen wahren Boom, denn die Lösungsanbieter verstehen diese Herausforderungen zu meistern, und Endbenutzer profitieren von einer stets betriebsbereiten Kommunikationsplattform mit zukunftsgerichteten Services. Hosted Exchange stellt dabei als Rückgrat die eigentliche Grundvoraussetzung dar.

#### **Mobilität, eine wichtige Grundlage**

Innovative Geräte, Software und Services machen das Handy längst zum mobilen Büro. Aber zwingende technische Voraussetzung bildet eine ausgeklügelte Plattform im Hintergrund, ansonsten könnte sich die mobile Bewirtschaftung eher zur Ineffizienz entpuppen.

Lösungen rund um den Exchange-Server, haben sich als meist verbreitete Lösungen herauskristallisiert und gehören längstens zum Grundstock einer mobilen Kommunikationsplattform. Nebst den üppigen Features kombiniert mit Antivirus, Antispam und den reichhaltigen Konfigurationsmöglichkeiten können Anwender weltweit und absolut standortunabhängig auf ihre gesamte Mailbox zugreifen, wobei auch das Look-and-Feel des Web-Logins praktisch identisch mit dem Outlook Client ist – über einen unabhängigen Webbrowser, versteht sich. Der Zugriff ist nicht nur mit Outlook sondern auch über Webaccess, PDA (Personal Digital Assistant) und vor allem auch dem Mobiltelefon möglich, so dass Mitarbeitende jederzeit und ortsunabhängig über E-Mails als auch Organisationsdaten verfügen können. Als eine komfortable Lösung erweisen sich dabei die Smartphones, welche die Eigenschaften von Mo-

biltelefon und PDA vereinen. Der vollumfängliche Datenabgleich wird über mehrere drahtlose Übertragungs-

protokolle wie GPRS, EDGE und WLAN weltweit gewährleistet. Wer öfters unterwegs ist und die Stifteingabe nicht wirklich mag, bedient sich eines grösseren Modelles mit ausziehbarer Mini-Plastiktastatur. Inzwischen bieten zahlreiche Hardwareproduzenten Mobilgeräte mit Hosted-Exchange-Funktionalitäten an.

#### **Was ist «Managed Services»?**

Der neuzeitliche Begriff «Managed Services» dürfte die ICT-Zukunft massgebend beeinflussen – seitens IT-Verantwortlichen als auch seitens IT-Lösungsanbieter. Managed Services ist ein Mix zwischen Outsourcing und ASP (Application Service Providing). Anbieter sind in der Regel sogenannte MSPs, was wiederum für «Managed Service Provider» steht. Normalerweise sind dies Internet-Serviceanbieter oder Hostingfirmen, welche an Kunden vollständig betriebene Dienstleistungen in ihren 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. Aber bei den Managed Services 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 Services und entwickelt sich immer mehr als «Change Enabler» in Unternehmen.

## Internetprovider im Zshg. mit KMU

### Weitere Beispiele sind:

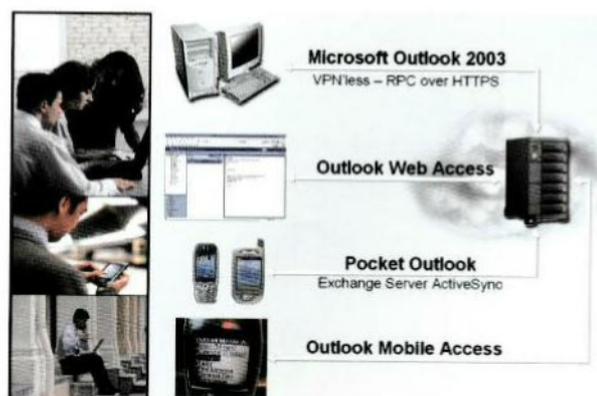
- Managed Security» (Sicherheitslösungen)
- «Managed Server» (vollständiger Betrieb beliebiger Serversysteme)
- Application Managed Services, der Betrieb, die Wartung und die

Weiterentwicklung von Individualsoftware-Applikationen

### Fazit

Mit Managed Services-Lösungen übernimmt häufig der Service-Provider die ganzheitliche Verantwortung für alle damit verbundenen Prozesse, oder Teile davon. So sichern sich, besonders KMU mehr Handlungsspielraum und Flexibilität und beziehen Leistungen bedarfsgerecht und sichern sich eine zeitgemässe, innovative IT-Infrastruktur, zu niedrigen Kosten.

Aldo Britschgi ist Chief Technology Officer & Chief Operating Officer. Er zeichnet bei TIC The Internet Company AG für die technischen Business Units und den operativen Gesamtbetrieb zuständig. E-Mail: aldo.britschgi@tic.ch



Hosted Exchange bildet das eigentliche Rückgrat für die integrierte Mobilkommunikation von Unternehmen.