AUSZUG AUS...
IT DIRECTOR
AUSGABE 12|2017

Ziemlich breit aufgestellt

Mit Services lässt sich als Anbieter bekanntlich mehr verdienen als mit dem Verkauf von Software. Von daher ist es nicht verwunderlich, dass die unterschiedlichsten Managed Services verstärkt angeboten werden.

von Ina Schlücker,
Redakteurin IT-DIRECTOR

> Die Angebotspalette der Managed Service Provider (MSP) gestaltet sich aktuell recht breit. Sie reicht von Managed-Cloud-Services über ERP-Leistungen bis hin zur Bereitstellung klassischer Sicherheitsdienste. In diesem Zusammenhang bemerkt Andreas Wiersch, Director Enterprise Cloud Projects bei Cancom Pironet, momentan für alle Bereiche geschäftskritischer Unternehmens-IT eine hohe Nachfrage nach Managed Services. „Dies gilt für virtualisierte Desktop-Landschaften auf Cloud-Basis genauso wie für ERP, Business Intelligence (BI), Manufacturing Execution System (MES) oder Content-Management-Systeme“, zählt Wiersch auf. Auf die Vielfalt der angebotenen Leistungen verweist auch Maximilian Fried, Leiter IT-Infra- →

structure Consulting & Delivery bei Konica Minolta IT Solutions. „Sie bestehen überwiegend aus zeitintensiven, regelbasierten Tätigkeiten wie 24/7-Monitoring, um Fehlfunktionen frühzeitig zu erkennen, Patch-Management, um Server und Rechner im Netzwerk mit Updates zu versorgen, Backup-Services sowie Sicherheitsleistungen, um den Schutz der Systeme vor Viren, Spyware, Rootkits und Malware zu gewährleisten. Besonders im Security-Bereich erfahren wir in den letzten anderthalb Jahren eine stetig wachsende Nachfrage“, berichtet Fried aus der Praxis. Eine hohe Nachfrage im Sicherheitsumfeld bemerkt man auch beim IT-Dienstleister Voquz. „Aus diesem Grund bieten wir im Sicherheitsbereich mit Qast einen Service, der tool-basiert ausgewählte Software-Applikationen auf Sicherheitslücken überprüft“, berichtet Martin Kögel, Vorstand bei Voquz Secure IT Systems.

Martin Kögel, *Vorstand bei der Voquz Secure IT Systems AG*

Grundsätzlich spricht einiges für die Nutzung solcher Servicemodelle, betont Maximilian Fried. Denn einerseits erhöhe sich durch den Einsatz von Managed Services die Effizienz in den Unternehmen, da die Qualität und Verfügbarkeit der IT verbessert werden. Andererseits würden die Mitarbeiter entlastet und könnten sich dem operativen und strategischen Kerngeschäft widmen. „Dabei sind die Services kombinierbar und sie wachsen mit den Kundenanforderungen. Somit lassen sie sich bei Veränderungen im Unternehmen laufend anpassen und skalieren. Die Kunden bezahlen allein die Leistung, die sie wirklich benötigen. Nicht zuletzt ermöglichen schnelle Up- und Downgrades eine hohe Flexibilität“, so Fried.

Speziell auf das Cloud-Segment angesprochen, zählt Alex Fürst, Vice President DACH bei Rackspace, weitere Vorteile auf: Durch Managed Services ließe sich die steigende Komplexität der Cloud reduzieren und mehr Innovationspotential nutzen. „Unsere Kunden schätzen, dass wir als zertifizierter und unabhängiger Managed-Cloud-Anbieter reibungslose Abläufe bei Installation und Betrieb garantieren und gleichzeitig Flexibilität beim Aufbau der Cloud-Infrastrukturen gewährleisten. Das entlastet die Unternehmen und stellt sicher, dass alle Vorgaben in puncto IT-Sicherheit und Compliance eingehalten werden“, ergänzt Fürst.

Viele verschiedene Spielarten

Trotz der genannten Vorteile sollten auch die mit Managed Services einhergehenden Nachteile nicht unter den Teppich gekehrt werden. „So wird internes Know-how unter Umständen nicht weiterentwickelt, wodurch eine gewisse Form der Abhängigkeit vom Service-Provider entstehen könnte“, so Fried. Daher sollte der Beauftragung stets eine genaue Kosten-Nutzen-Abwägung vorausgehen. Schwindende interne Kompetenz bemerkt auch Martin Kögel. Dabei verweist er auf die Ängste vieler Kunden vor einem Kontrollverlust, denn im Zuge der Auslagerung hätten sie die Zügel nicht mehr selbst in der Hand.

Hinsichtlich der inhaltlichen und rechtlichen Gestaltung von Managed Services existieren verschiedene Spielarten. Ein großer Unterschied zu klassischem Outsourcing liegt laut Martin Kögel darin, dass es im Managed-Service-Bereich klar umrissene Aufgabenstellungen gibt, in deren Rahmen der externe Partner Teilaspekte übernimmt. Überdies werden vom Managed Service Provider – anders als beim Outsourcing – keine Mitarbeiter der Kunden übernommen. „Darüber hinaus findet keine Übernahme vorhandener Infrastrukturen wie Rechenzentren statt. Stattdessen stellt der Provider seine IT-Infrastruktur zur Verfügung, die heute auf moderner Cloud-Technologie beruhen sollte“,

Managed Security for Dummies

In der heutigen, sich ständig verändernden Bedrohungslandschaft spekulieren Cyber-Kriminelle darauf, dass bekannte Schwachstellen nicht geschlossen wurden. Laut Studien hat fast die Hälfte aller Verantwortlichen mindestens einen Vorfall in den vergangenen zwölf Monaten bemerkt. Die Entdeckung dauerte im Durchschnitt 99 Tage und die Behebung weitere 70 Tage. Aufgrund der komplexen Sicherheitslage reicht der Schutz des Netzwerkperimeters durch Firewalls oft nicht mehr aus. Zudem müssen die Systeme rund um die Uhr überwacht werden. Doch vielen Unternehmen fehlen die dazu nötigen Mitarbeiter, Tools und Strategien. Eine Möglichkeit, die erforderlichen Kapazitäten bereitzustellen, liegt in der Auslagerung der Maßnahmen an einen Managed Security Service Provider. Doch welche Dienste bietet er an? Was ist bei der Auswahl der Angebote zu beachten? Und für welche Unternehmen kommt Outsourcing infrage? Die Antworten darauf will das kostenlose E-Book „Managed Security Service Provider for Dummies“ geben, das hier heruntergeladen werden kann:

Im Internet: www.rackspace-inform.eu

ergänzt Andreas Wiersch. Auf diese Weise erhielten die Kunden die Möglichkeit, bei der Rechenleistung oder Speicherkapazität von entsprechenden Skalenvorteilen zu profitieren. Aus einem anderen Blickwinkel betrachtet Maximilian Fried die Angelegenheit: „Man kann Managed Services als Add-on verstehen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Aufgaben der Digitalisierung umzusetzen. Mitarbeiter werden von Routineaufgaben entlastet, sodass ihnen mehr Zeit für wertschöpfende Aufgaben bereitsteht."

Andreas Wiersch, *Director Enterprise Cloud Projects bei Cancom Pironet*

Haben sich die Verantwortlichen für den Bezug von Managed Services entschieden, sollten sie bei der Auswahl des Providers nach Ansicht von Alex Fürst folgende Risiken beachten: Abhängigkeit von einem Anbieter, Integrationsprobleme, veraltete Technologien und Fähigkeiten, Bedenken bei Sicherheit und Compliance sowie Komplexität der Architekturen. „Kurzum sollten die Provider langjährige Erfahrung besitzen und unabhängig sein. Dies bedeutet, dass der gewählte Partner den Aufbau und den Betrieb jeglicher Multi-Cloud-Anforderungen im Detail beherrscht – von Fragen rund um Sicherheit und Datenschutz bis hin zu Aspekten wie Compliance und Vertragsgestaltung", fordert Fürst. Desweiteren seien regelmäßige Zertifizierungen wichtig, die von neutralen Dritten ausgestellt werden und die auf nachvollziehbaren, transparenten Parametern beruhen. Als Beispiele hierfür nennt Andreas Wiersch ISO 27001 für Informationssicherheitsmanagement oder ISAE 3402 für interne Kontrollsysteme (IKS). „Entscheidend ist dabei allerdings, ob die zertifizierten Abläufe nur auf dem Papier bestehen oder auch tatsächlich im Alltag gelebt werden", betont Wiersch. Nicht zuletzt sei wichtig, wo und von wem die Services konkret erbracht werden: „Erhalten die Kunden einen fest zugewiesenen Ansprechpartner im Service-Management an einem deutschen Standort, an den sie sich jederzeit wenden können, wie es bei uns obligatorisch ist? Oder landen sie stattdessen bei jedem Anruf bei einem anderen Ansprechpartner in einem osteuropäischen oder indischen Callcenter?" <