

FÜNF ARGUMENTE FÜR DEN EINSATZ VON MANAGED SERVICES

Den Innovationsdruck in den Griff bekommen

16. März 2021



Quelle: Nagarro ES

Kein anderer Fachbereich unterliegt einer so rasanten Entwicklung wie die IT. Wurde die Abteilung lange nur als technischer Experte betrachtet, ist sie mittlerweile verantwortlich für die strategische Ausrichtung des Unternehmens, neue Geschäftsmodelle und Innovationen. Das Problem: Mit dem Fachkräftemangel nehmen sowohl der Druck zu digitalisieren als auch die Projektanforderungen immer weiter zu. Die Corona-Krise hat diesen Trend noch einmal verschärft und vor allem kleine und mittelständische Unternehmen in Zugzwang gebracht.

In alten Mustern zu verharren, ist in einer sich ständig wandelnden VUCA-Welt keine Option. Dabei steht dieses Akronym für Volatilität, Unsicherheit, Komplexität und Ambiguität. Und so kommt es, dass Unternehmen verstärkt auf Managed Services setzen.

Welche Managed Services sich am besten eignen, hängt vom individuellen Bedarf ab: Von einem Hosting von kritischen Systemen wie SAP S/4HANA bis hin zu einem Full-IT-Outsourcing ist alles möglich. Der Studie „Managed Services 2020“ von IDG Research zufolge betreibt inzwischen mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen ihre (geschäftskritischen) Workloads in der Cloud.

Vor allem der Infrastructure-as-a-Service-Markt sowie die Themen Communications, Collaboration und Security haben durch die Umstellung auf das Homeoffice während der Corona-Pandemie einen Aufschwung erfahren. Folgende Gründe sprechen dafür, Managed Services zu nutzen:

- **Entlastung der internen IT:** Die Rolle der interne IT entwickelt sich zwar hin zum „Business Transformer“, der Geschäftsalltag wird jedoch (bis dato) vor allem von Routineaufgaben dominiert. Die gezielte Auslagerung von Aufgaben in SLA-basierten Professional Services ermöglichen zum einen höchste Qualität verbunden mit ständiger Innovation und kontinuierlicher Verbesserung durch den Provider. Zum anderen schafft sie aber auch der internen IT die erforderlichen Freiräume für neue Aufgaben.
- **Geschwindigkeit und Agilität:** Ein Partner ermöglicht Zugang zur neuesten Technologie und Infrastruktur sowie dem damit verbundenen Spezialwissen. Der Boost liegt darin, sich die Erfahrungen von Spezialisten und aus unterschiedlichen Kundenprojekten gezielt für das eigene Unternehmen zunutze zu machen. Und zwar in der für Innovationen erforderlichen kurzen Realisierungszeit.
- **Höheres Sicherheitsniveau:** Einer aktuellen ESET-Umfrage zufolge arbeitet fast ein Drittel aller Mitarbeiter im Homeoffice zumindest teilweise mit privater Hardware. Der Einsatz unbekannter Geräte stellt nicht nur ein enormes Sicherheitsrisiko hinsichtlich geschäftskritischer Daten dar, sondern auch was den Versicherungsschutz im Schadensfall angeht. Managed Security Services sind gerade im Mittelstand ein häufig unterschätztes, aber sehr empfehlenswertes Mittel, um der Komplexität von IT-Sicherheit schnell und präzise zu begegnen.
- **Kosteneffizienz:** Die pauschale Aussage, Outsourcing sei teuer, ist längst nicht mehr zutreffend. Durch den gezielten Einsatz von Managed Services können Leistungen qualitativ hochwertiger und kostengünstiger erbracht werden. Die Kunst liegt in der Auswahl und der Definition der Services einschließlich der detaillierten Leistungsbestandteile und Ausarbeitung von Aufgaben und Verantwortlichkeiten sowie Schnittstellen. Die Wahl sollte auf den Anbieter fallen, der Best Practices und Standards bietet und sich gleichzeitig flexibel an die Bedürfnisse des Kunden anpassen kann.
- **Flexibler und bedarfsorientierter Ressourceneinsatz:** Der Eigenbetrieb erfordert meist dedizierte Ressourcen und lässt nur bedingt die Nutzung von Shared-Modellen bei Hardware sowie auch Personal zu. Begriffe wie „Pay as you Use“ oder „Shared Pool“ sind heute in aller Munde und tragen zum Erfolg von Managed Services bei. Der Kunde bezahlt im Hosting-Service schlussendlich nur genau die Ressourcen, die er wirklich nutzt. Gleiches gilt für Personalressourcen: Spezialisierte Berater bringen höchste Kompetenz und maximale Erfahrung ein, verfügen über Shared-Modelle und sind zudem wesentlich günstiger als eigenes Personal.

Welche Managed Services besonders nachgefragt werden

Zu den meistgenutzten Managed Services gehört sicherlich ganz allgemein das Hosting und im SAP-Umfeld besonders der Application Support sowie die SAP-Lizenzwartung. Zudem erfährt der Infrastruktur-Betrieb aktuell einen weiteren Schub durch die zunehmende Orientierung an Private-Cloud-Anbietern und Hyperscalern. Kunden sind gut beraten einen Partner zu identifizieren, welcher ganzheitlich und kundenindividuell das Beste aus den beiden Welten – Private Cloud und Hyperscalern – entwickelt und betreibt.

Der Mittelstand hat heute häufig mehrere (Produktions-)Standorte über Landesgrenzen hinweg verteilt. Diese Standorte über Netzwerk und WAN-Management miteinander zu verbinden, eine sichere Kommunikation herzustellen und Sicherheit zu gewährleisten, ist beim Thema Managed Services von großer Bedeutung. Ein stetig wachsender Markt sind auch die End-User-Services wie User Help Desk und Workplace Services aber speziell auch Leistungen rund um Microsoft Office 365.

Was es bei der Wahl des MSP zu beachten gilt

Bevor Unternehmen ihre Services auslagern, sollten sie die eigenen Anforderungen an den Managed Service Provider (MSP) genau definieren. Dazu gehören nicht nur die benötigten Ressourcen, sondern auch die Service Level Agreements (SLAs). Hier unterscheiden sich die Provider sehr in der Flexibilität und Skalierbarkeit ihrer Services, ebenso im Preis.

Ein guter Partner sollte auf Augenhöhe agieren und verlässlich sein. Er muss an der richtigen Stelle klare Standards ein- und durchzusetzen, aber auch spezielle Kundenanforderungen erfüllen können. Nur wer weiß, wie die Prozesse funktionieren und Eskalationsebenen festgelegt hat, kann Vertrauen schenken und Verantwortung teilen.

Neben den Leistungen ist eine passende Governance-Struktur ein wichtiger Erfolgsfaktor. Die Kopplung von Ticketsystemen, Dashboard-Information zu Service-Leveln und Tickets aber auch Meetings auf unterschiedlichen Ebenen versorgen die richtigen Ansprechpartner mit relevanten Informationen und fördern die Kommunikation.

Letztendlich liefern größere Ausschreibungen mit standardisierten Abfragen eine gute Vergleichbarkeit zwischen den Anbietern. Auf die Kriterien Kundenreferenzen, Branchenkompetenzen, technologisches Know-how sowie ein überzeugendes Gesamtportfolio in Hinblick darauf, alle Managed Services aus einer Hand zu beziehen, sollten Unternehmen dabei besonderes Augenmerk legen.

Stefan Rother ist Executive Director Managed Services bei Nagarro ES.

→ Nagarro ES