

Managed IT-Services als Erfolgsfaktor im digitalen Wandel

Verschmelzung von Managed Services und Cloud mit den Geschäftsprozessen als Erfolgsbeschleuniger für die digitalisierte Zukunft

ORIA WHITEPAPER

UMFANG & KAPITEL

Executive Summary	3
1 · Einleitung zum Digitalen Wandel	4
2 · Warum IT ein Management-Thema sein muss	5
3 · Ballast abwerfen und auf das Wichtige konzentrieren	7
4 · Managed Services in der passenden Dosis beziehen	9
5 · Über ORIA Prime Managed Services	11

EXECUTIVE SUMMARY

Die Digitale Transformation wandelt die Gesellschaft und die Geschäftswelt. Unternehmen, die fähig sind, diesen Wandel zu einem Teil ihrer grundsätzlichen Haltung zu machen, werden langfristig erfolgreich bleiben. Managed IT-Services und Cloud-Modelle spielen dabei eine entscheidende Rolle.

Wenn Sie Ihr Unternehmen langfristig weiterentwickeln möchten, sollten Sie sicherstellen, dass sich Ihre IT als beschleunigendes und befähigendes Element in das Unternehmen einfügt. Nicht nur gesetzliche Vorgaben und allgemeinen Standards definieren die Anforderungen neu, sondern vor allem auch die Erwartungen der Kunden.

IT-Leistungen müssen auf Ihre Geschäftsprozesse und Fachabteilungen abgestimmt werden, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Dabei gilt es, den Nutzen der digitalen Technologien hinsichtlich Kosten, Flexibilität, Geschwindigkeit, Skalierbarkeit, Sicherheit und Qualität maximal auszuschöpfen. Angesichts dieser Herausforderung tun Unternehmen gut daran, sich Gedanken über den Bezug von Plattform, Software und Betriebsleistungen «as a Service» zu machen. Einerseits, um neue und künftige Anforderungen effektiv erfüllen zu können. Andererseits, um den Fokus auf das eigene Kerngeschäft zu begünstigen.

Dabei taucht die Frage auf, welche externen Anbieter als ideale Partner für die Bereitstellung und Weiterentwicklung der IT in Ihrem Unternehmen in Frage kommen. Neben hoher Service-Maturität und einem optimalen Kosten-Nutzen-Verhältnis spielt das Verständnis für Ihre individuellen Anliegen eine entscheidende Rolle. In einer engen Zusammenarbeit mit Weitsicht zwischen Ihnen und Ihrem IT-Partner liegt viel Erfolgspotential. Nutzen sie es.



1 · EINLEITUNG ZUM DIGITALEN WANDEL

Die IT entwickelt sich seit Jahrzehnten in grossen Schritten weiter. Der Fortschritt hat jedoch in der Vergangenheit die Herzkranzgefässe eines Unternehmens nur bedingt erreicht. Das wird sich ändern: «Digitale Transformation» bedeutet «Umformung und Weiterentwicklung von Geschäftsmodellen und Unternehmensprozessen» in bisher nicht gekanntem Ausmass. Neuartige Verkaufsmodelle, neue Formen der Kundeninteraktion sowie erweiterte Dimensionen in der Vermittlung und Darstellung von Informationen jeglicher Art sind die logische Folge daraus.

Zukunftsgerichtete Unternehmen sind gut beraten, sich mit diesem Paradigmenwechsel auseinanderzusetzen. Kunden haben sich längst daran gewöhnt, Produkte und Dienstleistungen 24/7 beziehen zu können. Sie sind gut informiert über Services und Unternehmensstrukturen. Und sie sind bereit, für einen bestimmten Mehrwert ihre persönlichen Daten zur Verfügung zu stellen. Dies stellt traditionell erfolgreiche Unternehmen und Institutionen vor neue Herausforderungen: Gefragt sind Agilität im Handeln und Offenheit gegenüber neuen Geschäftsmodellen, da Strategie, Struktur und Kultur eines Unternehmens langfristig durch diesen Wandel geformt werden.

Menschen leben digital und real – privat wie auch beruflich.

Kunden erwarten heute ein Erlebnis in jeder Dienstleistung - und zwar individuell auf jeden einzelnen Interessenten zugeschnitten. Auch die Erwartungshaltung von aktuellen und zukünftigen Mitarbeitenden steigt. Vernetztes Arbeiten via Internet, ortsunabhängig und ohne Barrieren, durchdringt mehr und mehr die Grundprinzipien der Arbeitswelt. Agile Abläufe beinhalten immer mehr kollaborative und individualisierte Aspekte. Durch die Digitalisierung werden interne Prozesse effizienter und skalierbar. Durch clevere Sharing-Lösungen werden interne Abläufe teilweise auch zu externen. Repetitive Arbeiten lassen sich automatisieren. Wertvolle Zeit wird frei, die für höhere Wertschöpfung eingesetzt werden kann. Online-Kommunikation reduziert den Reiseaufwand. Digitale Kollaborationstools ermöglichen Mitarbeitenden einen effizienteren Austausch, Kunden und andere Stakeholders können in laufende Prozesse mit einbezogen werden – sei es als Real-Time-Informationsvermittlung oder aktives Mitarbeiten.

Traditionelle Geschäftsmodelle verschmelzen mit neuen digitalen Fortschritten. Nebst evolutionärer Errungenschaften entstehen laufend auch revolutionäre neue Geschäftsmodelle. Zahlreiche erfolgreiche Beispiele wie Ricardo.ch, Booking.com, Airbnb.com oder Uber.com sind im Kern rein digitale Modelle.

LEITFRAGEN ZUR STANDORTBESTIMMUNG

- Inwieweit ist meine Branche von den Auswirkungen der Digitalen Transformation Betroffen?
- Wie wirkt sich der digitale Wandel potentiell auf das eigene Geschäftsmodell aus?
- Was sind die Erwartungen der Mitarbeitenden, Kunden und Partner an die digitale Entwicklung meiner Organisation?

2 · WARUM IT EIN MANAGEMENT-THEMA SEIN MUSS

Dem Wandel in der Gesellschaft in Richtung Digital sind insbesondere die IT-Systeme unterworfen. Private und geschäftliche Gadgets wie Smartphones, Tablets und Notebooks verschmelzen hinsichtlich der Nutzung. Mit Zunahme der Mobilität und steigender Wichtigkeit der Daten wächst auch die Nachfrage nach Verfügbarkeit. Abläufe müssen neu aufgelegt werden. Die Integration von neuen Produkten muss schneller und günstiger werden. Datensicherheit, Datenschutz und Erfüllung von Compliance-Anforderungen werden immer wichtiger. Eine Herausforderung für Führungspersonen.



Kunden und Mitarbeitende kommunizieren auf einer stetig wachsenden Vielfalt von Kanälen, und dies rund um die Uhr. Gleichzeitig wird von jedem Unternehmen erwartet, dass es diese Kanäle bespielt. Die Berührungspunkte zu den Anspruchsgruppen haben sich vervielfacht und die Komplexität für das Management steigt laufend. Es resultiert ein schleichender Prozess in Richtung Digitalisierung. Die IT-Umgebung muss darauf ausgerichtet werden. Speziell der IT-Leitung muss deshalb ein schwieriger Spagat gelingen: Sie muss die laufenden IT-Services für das Unternehmen solide, sicher und kostengünstig bereitstellen und zugleich wichtige IT-Innovationen schnell und dynamisch integrieren können.

Viele Organisationen sind jedoch von «normalen» IT-Aufgaben derart abgelenkt, dass das Einbringen von Innovation untergeht. Chancen im Prozess der Digitalisierung bleiben so ungenutzt.

Vermeintlich fehlende Dringlichkeit, mangelnde finanzielle Mittel und Limitationen bestehender IT-Systeme sind oft gehörte Erklärungen für Passivität im digitalen Wandel. Vielfach fehlt dem Management jedoch der Weitblick, um potentiellen Nutzen als Folge von Anpassungen zu erkennen. Hinzu kommt der oftmals ungünstige Dialog zwischen Unternehmensführung, IT-Management und Fachabteilungen. Die IT sollte ein integraler Bestandteil der gesamten Unternehmensabläufe darstellen – mit entsprechender Einbindung in die Gestaltung dieser Prozesse. Das verlangt entsprechendes Geschick des IT-Managements.

Ein zeitgemässe IT-Leitung muss die Fähigkeit haben, die Organisation als Ganzes zu verstehen und IT-Innovation im Interesse des Geschäfts zu integrieren. Weil IT laufend geschäftskritischer wird und künftig über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden kann, wird auch die Entwicklung der IT-Führung zu einem wichtigen Traktandum der Geschäftsführung.

Die Gesamtverantwortung für die interne IT ist im Idealfall auf Geschäftsleitungsebene angegliedert - in Form einer Person oder einer Charge. Die Gesamtstrategie sollte die Dimensionen «Digital» und «IT-Services» einschliessen - nicht gesondert betrachten. Impulse aus den Business Lines, die Einflüsse von IT auf den eigenen Markterfolg versprechen, müssen ernst genommen werden und sollen in die Planung und in die Umsetzung einfließen. Die langfristige Vision hinsichtlich der eigenen IT-Landschaft wird im Idealfall sorgfältig geprüft, mit externen Fachpartnern revidiert und ausgestaltet.

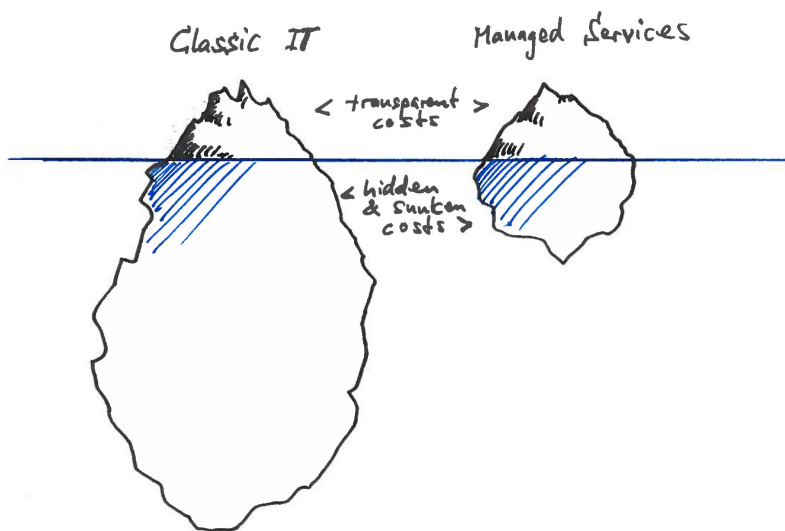
LEITFRAGEN ZUR STANDORTBESTIMMUNG

- Wo stösst mein Unternehmen an Grenzen, weil die bestehende IT-Landschaft nicht mit hält mit neuen Markt-Anforderungen oder Wachstum?
- Welche Innovationen liessen sich mit neuen IT-Services begünstigen?
- Sind die organisatorischen Voraussetzungen für den nächsten Evolutionsschritt gegeben?

3 · BALLAST ABWERFEN UND AUF DAS WICHTIGE KONZENTRIEREN

Gerade in der IT liegt viel Potenzial, um Geschäftsprozesse zu optimieren. Kaum eine andere Organisationseinheit in Ihrem Unternehmen ist in der Lage, die Abläufe entlang der gesamten Wertschöpfungskette so tiefgreifend zu beeinflussen. Darum muss es zu den Kernaufgaben der IT-Funktion gehören, Innovation mit dem Business in Einklang zu bringen und dieses so voranzutreiben. Das Herumschlagen mit IT-Commodities (wie Standardanwendungen, Netzwerk, Server, Storage, Sicherheit und Integrität von Daten) sollte nicht mehr zum Fokus zählen.

Wenn ein IT-System über die Jahre evolutionär gewachsen ist, handelt es sich dabei allzu oft um ein mässig agiles Konstrukt. Die IT in den meisten Unternehmen besteht auch heute noch mehrwiegend aus eigens angeschafften Hardware- und Software-Komponenten, die von der eigenen IT-Abteilung betrieben werden. Genau dieser oftmals technisch orientierte Eigenbetrieb kann zum Rohrkrepierer werden. Nebst der Ablenkung von den wirklich wichtigen Dingen, führt er besonders in KMU zu Starrheit, suboptimal genutzten Ressourcen und zu hohen, schlecht planbaren IT-Kosten.



Das Eisberg-Modell: Oftmals verstecken sich hinter oder offenkundig wahrnehmbaren Kosten eine grosse Zahl von nicht sichtbaren Ausgabe-Positionen. Dazu gehören nicht ausgeschöpfte Personalressourcen, Überkapazitäten in der Hardware-Performance, vorsorglich überhöht ausgebaute Datenspeicher oder Fehlkäufe von nie benötigten Software- und Hardwarekomponenten. Auf der anderen Seite bilden Managed IT Services maximale Kostentransparenz und die Nutzung neuester Technologie – zugeschnitten auf den jeweiligen zeitaktuellen, sich verändernden Bedarf.

Externe Anbieter hingegen können Skaleneffekte nutzen. Zum einen gilt das für alle betrieblichen Aufgaben im Zusammenhang mit der Plattform und darauf aufbauender Commodity-Anwendungen. Für die Spezialisten externer IT-Dienstleister bedeuten deren Pflege und Support normaler Alltag. Interne IT-Teams brauchen tendenziell länger und sind zusätzlich auf externe Hilfe angewiesen. Zum anderen gilt das natürlich erst recht für die IT-Plattform. Sie verlangt nach einem robusten, sicheren Standort, ist komplex, hat viele Hardware- und Softwarekomponenten sowie Verfügbarkeits- und Security-Mechanismen. Es scheint nur logisch, dass eine Infrastruktur, die von vielen Unternehmen genutzt wird, für ein einzelnes Unternehmen weit günstiger ist, als eine individuell aufgesetzte Umgebung.

Einhergehend mit der Evaluation einer allfälligen Auslagerung tun Sie gut daran, sich Gedanken über das Anschmiegen Ihrer IT-Dienste an die Geschäftsprozesse zu machen.

Eine interessante Methode dafür ist SOA (Serviceorientierten Architektur). Mit SOA werden bestehende IT-Komponenten so gekapselt und dann koordiniert (orchestriert), dass sie quasi zu «Business IT-Services» zusammengefasst und anderen Fachabteilungen oder Kunden zur Verfügung gestellt werden können. Ob via SOA oder mittels anderer Denkmuster: Alleine schon das intensive Auseinandersetzen mit der Verschmelzung von IT-Services an Business-Prozesse bringt Sie auf dem Weg zu einer agileren IT einen grossen Schritt voran.

LEITFRAGEN ZUR STANDORTBESTIMMUNG

- Ist die Geschäftsleitung bereit, sich mit externen IT-Partnern ganzheitlich weiterzuentwickeln?
- Welche IT-Services können externe Partner wirtschaftlicher erbringen und welche Anbieter kommen in Frage?
- Welche Massnahmen sind nötig, um die Abstimmung der IT-Services mit den Geschäftsprozessen voranzutreiben?

4 · MANAGED SERVICES IN DER PASSENDEN DOSIS BEZIEHEN

Managed IT-Services sind massgeschneidert und zeitlich gestaffelt einsetzbar. Wägen Sie in Besonnenheit ab, welche IT-Leistungen Sie weiterhin als Teil der unternehmerischen Kompetenz Ihrer Organisation sehen, welche Sie von einem externen Partner mit entsprechender Maturität beziehen möchten und ob dabei dank Cloud-Ansätzen auf eine eigene Infrastruktur verzichtet werden soll.



Managed IT-Services lassen sich idealerweise mit zukunftsgerichteten Cloud-Modellen verbinden, um auf diesem Weg noch mehr Flexibilität, Planbarkeit und Sicherheit in die IT zu bringen. Auf mittel- bis langfristige Sicht werden solche neuen IT-Bezugsmodelle wohl den klassischen eigenen IT-Betrieb verdrängen. Speziell dann, wenn auch Infrastruktur und Software Bestandteile davon sind, sprechen viele Aspekte für hochwertige As-a-Service-Ansätze: volle Kostentransparenz, hohe Sicherheits-Standards, singuläre Ansprechpartner, Vielfalt der angebotenen Leistungen, High-End-Performance, Skalierbarkeit, bestes Do-how und optimales Kosten-Nutzen-Verhältnis (idealerweise zudem Datenhaltung in der Schweiz und ortsunabhängiges Arbeiten).

Die wichtigste Perspektive betrifft jedoch das Tagesgeschäft: Ihre Organisation kann sich auf die eigenen Kernkompetenzen konzentrieren.

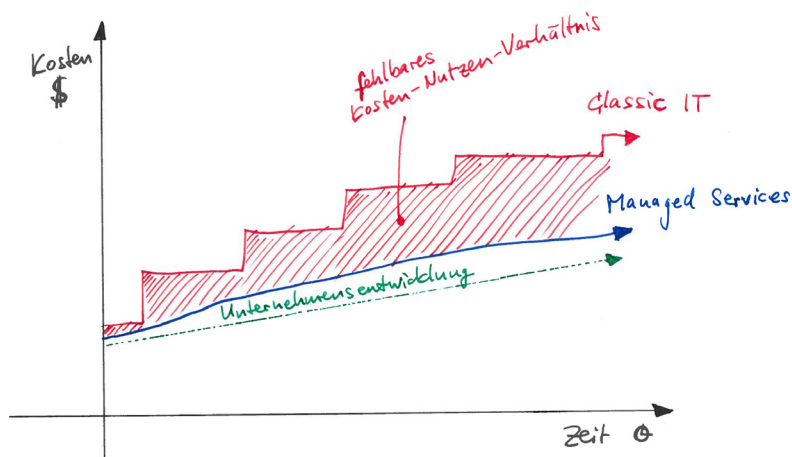
Managed IT-Services mit Cloud-Modellen dahinter sind betrieblich optimiert und ermöglichen es Ihrem Unternehmen in Hinblick auf die Digitale Transformation, in der Zukunft die Geschäftsprozesse schneller zu bewegen, zu verändern und in alle Richtungen zu skalieren. Die Leistungsfähigkeit kann über die ganze Organisation hinweg steigen, Projekte lassen sich schneller ausrollen. Speziell für KMU interessant ist die Möglichkeit, mit As-a-Service-Modellen von der Qualität von Enterprise-Lösungen für Grossunternehmen zu profitieren - zu überschaubaren Kosten und jederzeit in der gewünschten Dosis.

Definieren Sie bei der Evaluation die Kriterien der Zusammenarbeit, die für Sie speziell wichtig sind und gleichen Sie diese mit den Fähigkeiten des potentiellen Partners ab.

Versuchen Sie dabei auch künftige Anforderungen zu antizipieren. Eine echte Partnerschaft basiert auf Augenhöhe. Der Partner, der für Sie Betriebsverantwortung übernimmt, muss sich in Ihre Lage versetzen können. Sehen Sie ihn als Erweiterung Ihrer Organisation an. Achten Sie auch auf ausreichende personelle Reserven Ihres Partners: Mehrere Vertreter sollen Ihre Situation kennen und dazu in der Lage sein, Aufgaben intern reibungslos weiterzugeben. Holen Sie von Anfang an die Geschäftsleitung des Anbieters mit ins Boot.

Wenn Ihnen Ihr Partner auch Infrastruktur und Software als Service bereitstellt, empfiehlt es sich, deren Architektur und die Mechanismen hinsichtlich Verfügbarkeit und Disaster Recovery genau unter die Lupe zu nehmen. Lassen Sie sich die Support-Organisation im Detail erklären - speziell dann, wenn Sie 7 x 24 Support benötigen. Gehen Sie nicht nur auf Service Levels, sondern auch auf die Konsequenzen für den Partner bei Nicht-Erreichung ein. Machen Sie sich auch Gedanken darüber, wo Ihre Daten liegen. Weitere wichtige Themen sind die Anpassungsfähigkeit der Umgebung an Ihre wechselnden Anforderungen sowie das ideale Preis-Leistungs-Verhältnis.

Überstürzung ist nicht angebracht. Speziell dann nicht, wenn eine Auslagerung der Unternehmensdaten auf eine externe Infrastruktur vorgesehen ist. Das Vertrauen muss gegeben sein, der Entscheid betriebswirtschaftlich sinnvoll, der Partner optimal aufgestellt und mit hoher Service-Reife. Lieber ein vorsichtiges, schrittweises Vorgehen als mit dem Kopf durch die Wand. Ihre Organisation muss bereit sein für den Auslagerungs-Schritt. Bestehende Prozesse müssen durchdacht und gut organisiert sein. Es ergibt keinen Sinn, ungelöste Prozessprobleme auszulagern.



Insbesondere wenn Cloud-Modelle verwendet werden, lassen sich IT-Kosten reduzieren und sprungfixe Kosten infolge von Investitionen vermeiden. Und: Die Leistungen lassen sich dynamisch der Entwicklung Ihres Unternehmens anpassen. Gegenüber klassischer IT (eigene Infrastruktur und Eigenbetrieb) entsteht ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis.

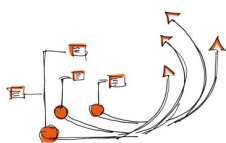
LEITFRAGEN ZUR STANDORTBESTIMMUNG

- Existiert ein klares Bild der IT-Services, die sich für eine Auslagerung aufdrängen?
- Wer könnte unser Unternehmen unterstützen, ein Zukunftsbild mitentwickeln?
- Existiert in der Unternehmensleitung ein Konsens hinsichtlich Pro und Kontra Managed IT-Services und Cloud?

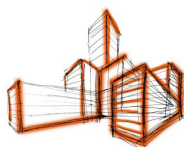
5 · ÜBER ORIA PRIME MANAGED SERVICES

«ORIA » ist das Managed Services-Konzept von ITpoint und richtet sich an Unternehmen mit hohen Ansprüchen an ihre IT. Das ORIA-Prinzip steht für ein modulares Betriebsmodell, das zukunftsgerichtete, performante, robuste IT als Dienstleistung bereitstellt und nutzt Cloud-Modelle. ORIA lässt sich massgeschneidert auf Ihre strategischen Prioritäten abstimmen, beschleunigt Ihr Geschäft und hilft Ihnen, sich auf Ihre Kernaufgaben zu konzentrieren.

ORIA stellt «IT Services» modular in drei Cluster bereit, welche nahtlos ineinandergreifen: Operations, Infrastructure und Software.



Operation Services: Beinhaltet alle operativen Leistungen welche den reibungslosen Betrieb Ihrer IT unterstützen: Vom einfachen Service Desk bis hin zur kompletten Betriebsübernahme.



Infrastructure Services: Von einer Shared oder Private Cloud wird Ihnen die IT-Infrastruktur nach Mass als Dienstleistung bereitgestellt



Software Services: Die Software Services veredeln die Infrastructure Services mit Funktionalitäten, die Ihre Arbeit und Ihr Business unterstützen.

Mit ORIA nutzen Sie bei Bedarf eine erstklassige, sichere Schweizer Enterprise-Cloud-Plattform mit viel Funktionalität und Spezialisten-Wissen:

- vollständig redundanter Aufbau in zwei Schweizer Hochsicherheits-Rechenzentren
- weitreichende Software-Funktionalität bis hin zur kompletten «IT-as-a-Service» aus einer Hand
- hohe Standards für die Sicherheit, Verfügbarkeit und Integrität Ihrer Daten
- definierte Service Levels mit Leistungsgarantien und wahlweise 5 x 12 oder 7 x 24 Support
- mehrschichtiges Betreuungskonzept mit direkten Ansprechpersonen
- ISO 20000 zertifiziertes Service Management
- transparente, monatliche Preise
- einfache Skalierung (Sie bezahlen nur, was Sie auch benötigen)



ORIA ist eine Marke der ITpoint Systems AG. Das rund 80-köpfige Team von ITpoint plant, realisiert und betreibt massgeschneiderte IT-Umgebungen für anspruchsvolle Unternehmen. Die Anforderungen des Kunden entscheiden über die passende Architektur und das ideale Betriebsmodell. Von der reaktiv betreuten Vor-Ort-Installation bis hin zur Bereitstellung von IT als Service nach dem Cloud-Modell: Als «Trusted Advisor» strebt ITpoint mit der perfekten Balance zwischen Funktionalität, Verfügbarkeit, Performance und Wirtschaftlichkeit den maximalen Nutzen für die Kunden an.

Vereinbaren Sie ein unverbindliches Gespräch mit uns –
wir freuen uns darauf, Sie kennenzulernen:

Philippe Wettstein, Sales Leader Managed Services
philippe.wettstein@itpoint.ch · +41 41 798 80 24

ITpoint Systems AG
Riedstrasse 1
6343 Rotkreuz
Tel.: +41 41 798 80 80
Fax: +41 41 798 80 81
info@itpoint.ch