

Service-Provider paketieren standardisierte IT-Dienstleistungen: Managed Services senk

Wie Wasser den Gesetzen



en die Betriebskosten der IT-Infrastruktur

der Physik folgt ...

Der Markt für IT-Dienstleistungen stabilisiert sich gerade. Laut den Analysten von Gartner dominieren im Moment kleinere Verträge. Die Unternehmen übertragen dabei klar definierte Aufgaben an spezialisierte Provider. Die nachfragenden Unternehmen sprechen dabei vom Outtasking, die Provider hingegen von Managed Services. Die größten Treiber dafür sind niedrige Kosten und eine hohe Flexibilität.

Viele Unternehmen stehen bei der Ausrichtung ihrer IT-Infrastruktur an einem Scheidepunkt. Sie überlegen sich, ob sie die Systempflege wie bisher selbst betreiben oder an einen Dienstleister auslagern sollen. Die IT-Infrastruktur wird oft als Commodity betrachtet. Steht ein Projekt an oder wird ein zusätzliches Anwendungssystem der Produktion übergeben, so setzen die meisten Geschäftsleiter wie selbstverständlich voraus, dass in der hauseigenen IT-Abteilung die notwendigen Ressourcen vorhanden sind, um die Leistungen selbst zu erbringen und außerdem eine hohe Verfügbarkeit der Applikationen zu garantieren. Die meisten IT-Leiter bemühen sich nach Kräften, diesem Anspruch gerecht zu werden.

Andere IT-Shops legen ihren Fokus nicht auf die Bereitstellung der Infrastrukturdienste durch eigene Mitarbeiter, sondern auf die für das Unternehmen nutzbringenden Lösungen. Die Absicht dabei: Sinken die Aufwände für den Betrieb der Infrastruktur, so werden Mittel frei für Investitionen in innovative IT-Lösungen.

Der Nutzen externer Dienstleister. In der aktuellen CEO-Studie von IBM bringen 83 Prozent der befragten Geschäftsführer zum Ausdruck, dass sie in ihrem Geschäftsfeld größere Veränderungen erwarten. Lediglich 61 Prozent haben allerdings in der Vergangenheit auf die Veränderungen in der notwendigen Qualität und Zeit reagieren können. Die Antwort auf Frage, ob die hauseigene IT-Abteilung, die künftigen Herausforderungen meistern kann oder nicht, zeigt auf, welchen Nutzen externe Dienstleister erbringen können.

Laut Forrester betrachten viele Unternehmen das Remote Infrastructure Management derzeit als strategisch wichtig und als ersten Schritt in Richtung einer möglichen weitergehenden Auslagerung: »Managed Services sind eine Art Soft-Outsourcing – kein Big Bang«, erläutert Forrester-Analyst Richard Peynot. Die Marktforscher berichten von Wachstumsraten zwischen 10 und 30 Prozent in diesem Segment. »Offshore-Services sind nicht nur eine Frage der Kostenersparnis«, so Peynot. Vielmehr gehe es dabei um den richtigen Mix aus Mitarbeiter-Skills, Ressourcen und Werkzeugen für das optimale Verhältnis zwischen Preis und Qualität.«

In Fertigungsunternehmen ist die Nutzung globaler Produktionsstätten in Osteuropa oder Asien oder die Integration von Produkten, die in Nearshore- oder Offshore-Ländern produziert wurden, längst völlig normal. Die Entscheidung, was das Unternehmen selbst erstellt, und welche Elemente von Lieferanten zugekauft werden, fällt sehr frühzeitig bei der Entwicklung neuer Produkte.

Outtasking der Infrastrukturdienste. Dieser pragmatische Ansatz hat in der IT zunächst in der Anwendungsentwicklung Fuß gefasst: Bereits vor Jahren wurden Teile der Entwicklung von Individual- und Standardsoftware nach Indien, Malaysia, Russland oder andere Staaten ausgelagert. IT-Abteilungen diskutieren heute proaktiv, welche Applikationen oder Anpassungen sie selbst entwickeln, und welche sie an Dienstleister übergeben. Dieses Denkschema findet nun auch in Bezug auf Dienstleistungen für die IT-Infrastruktur Anwendung. Die Unternehmen entdecken dabei, dass sie über eine Auslagerung ihrer Infrastrukturdienste deren Effizienz deutlich erhöhen können.

Bei diesem Outtasking-Konzept geht es nicht mehr darum, ob ein Unternehmen seinen IT-Betrieb vollständig selbst betreibt oder im anderen Extrem komplett an einen Provider übergibt. Unter dem Stichwort Remote Managed

Services haben IT-Dienstleister Möglichkeiten geschaffen, Teile des Systembetriebs modular auszulagern. Im Gegensatz zu herkömmlichen Auslagerungskonzepten erfordern Managed Services keinen Transfer der IT-Systeme zum Dienstleister. Der Provider greift überwiegend netzbasiert auf die Server im Rechenzentrum des Kunden zu. Er erbringt seine Dienste nach dem Muster der Serienfertigung und erzielt dadurch erhebliche Effizienzgewinne, die er an seine Auftraggeber weitergibt.

Den obersten Treiber für das Auslagern von Dienstleistungen stellen die Kosten dar: Angesichts von Tagessätzen in Höhe von unter 200 Euro in Offshore- und Nearshore-Ländern lassen sich Einsparungen von bis zu 50 Prozent erreichen. Internationale Studien haben gezeigt, dass mehr als 40 Prozent der Kosten für den Betrieb eines Rechenzentrums auf das Personal entfallen. Reporting und Performancemanagement verursachen zwischen 9 bis 12 Prozent der Kosten, auf das Launchen von neuen Storage- und Serverumgebungen entfallen rund 10 Prozent.

Bei Remote Managed Services bezahlt der Kunde nur für die Leistungen, die er tatsächlich in Anspruch nimmt. Lässt er 50 Server betreiben, so bezahlt er für diese Anzahl, und wenn sein Bedarf einige Zeit später auf 40 Server sinkt, so reduzieren sich seine Gebühren im gleichen Maß. Die Unternehmen können die Infrastruktur-Dienstleistungen also On Demand gemäß ihrem aktuellen Bedarf beziehen.

Ein weiterer Vorteil der Managed Services betrifft die Aufgabenverteilung im Rechenzentrum. Müssen sich die hauseigenen Spezialisten weniger um den reinen Betrieb ihrer IT-Landschaft kümmern, werden sie frei für höherwertige

Outsourcing und Managed Services im Vergleich

Herkömmliches Outsourcing	Managed Services
umfassend/breit definiert	sowohl standardisierte als auch kundenindividuelle Lösungen möglich
Personal und IT-Systeme beim Provider	kein Übergang von IT-Equipment
Komplettbetreuung	selektive, klar definierte Services
Leistungen und Gebühren stehen fest	flexible Bereitstellung der Dienste
Outsourcer bestimmt Architektur und Prozesse	Kunde bestimmt Architektur und Prozesse

ge Tätigkeiten. Sie können sich dann auf die Anforderungen der Fachbereiche konzentrieren, die dem Unternehmen einen Wettbewerbsvorteil einbringen.

Last but not Least: Da ein Unternehmen beim Outsourcing nicht seine komplette IT aus der Hand gibt, können die Anwender bei den anfangs eher kleinen Projekten Erfahrung mit dem Konzept der Managed Services sammeln und die Zusammenarbeit mit dem jeweiligen Provider schrittweise ausbauen. Bei größeren Unternehmen ist das Auslagern von Infrastruktur-Dienstleistungen längst üblich: So hat beispielsweise ein namhafter deutscher Maschinenbauer das Performance Management und die Überwachung der Service Level Agreements seiner IT-Mannschaft gegenüber der Fachabteilungen komplett nach Südamerika verlagert. Viele Mittelständler hingegen sind noch am Überlegen, ob, wann und wo sich Managed Services für sie lohnen.

IT als Summe der Dienste. Managed Services zwingen die Anwender und die Dienstleister dazu, die IT als eine Summe verschiedener Dienste zu betrachten, die jeweils innerhalb vorgegebener Rahmenbedingungen zu erbringen sind. Wie in der Anwendungsentwicklung sind klare, standardisierte Schnittstellen und Übergabepunkte notwendig. Nur über die saubere Abgrenzung des extern zu pflegenden Bereichs lässt sich eine häufige und zeitaufwendige Detailabstimmung vermeiden. Damit der Dienstleister den Betrieb effizient gestalten kann, müssen die Prozesse im Umfeld der Infrastruktur gut strukturiert werden. Die ausgelagerten Tätigkeiten müssen häufig vorkommen und es ist sehr vorteilhaft, wenn sie sich aus der Ferne über das Netz erbringen lassen.

Managed Services lassen sich für einzelne Aufgaben oder Prozessschritte nutzen und bieten sich vor allem für die IT-Infrastruktur an. Generell eignen sich Tätigkeiten aus den Bereichen Build und Betrieb gut dafür, solche aus den Aktivitätsfeldern Planung und Architekturentwicklung dagegen eher wenig. Der Hintergrund für diese Unterscheidung liegt im Abstimmungsaufwand: Tätigkeiten, bei denen sehr viel Kommunikation anfällt, kann ein Dienstleister nicht sinnvoll aus dem Ausland erbringen.

Kontrollfragen bei der Entscheidung über Managed Services

Eine wichtige Entscheidung in Bezug auf den künftigen Betrieb des Rechenzentrums besteht darin, zu prüfen, inwieweit sich Infrastrukturdienste standardisieren lassen. Diese Abwägung lässt sich anhand folgender Kontrollfragen treffen:

- Gibt es bei den Infrastrukturdiensten Tätigkeiten mit einem hohen Wiederholungsgrad?
- Sind diese Aktivitäten gut strukturiert?
- Sind gleiche beziehungsweise ähnliche Arbeiten prozesstechnisch eindeutig beschrieben?
- Erfordern diese Tätigkeiten nur einen geringen ungeplanten Abstimmungsaufwand?

Alle Tätigkeiten, bei denen sich die obigen Fragen mit Ja beantworten lassen, sind interessante Kandidaten für das Auslagern an externe Dienstleister.

RMIS: Dienste und Stufen

Quelle: IBM

Features	Bronze	Silber	Gold
1. Infrastructure Support and Connectivity	Standard	Standard	Standard
2. IBM Services Connection Portal	Standard	Standard	Standard
3. Incident/problem/change management	Standard	Standard	Standard
4. Server monitoring, selected event management, basic reporting	Standard	Standard	Standard
5. IP ping monitoring	Option	Option	Option
6. Management von Virtual Private Networks	Option	Option	Option
7. Call Center	Option	Option	Option
8. Storage Monitoring	Option	Option	Option
9. Network Device Monitoring	Option	Option	Option
10. Database Monitoring	Option	Option	Option
11. Middleware Monitoring	Option	Option	Option
12. Server Management		Standard	Standard
13. Network Device Management	Option*	Option	Option
14. Database Software Service		Option	Option
15. Database Management Service		Option	Option
16. Middleware Management		Option	Option
17. Backup/Restore, Batch, High Availability, Output, Security Scans		Option	Option
18. Advanced Reporting			Standard
19. Advanced Performance und Capacity Management			Standard
20. Advanced Network Device Management	Option**	Option**	Option
21. Advanced Database Management		Option**	Option

* Erfordert mindestens ein Silber-Image * Erfordert mindestens ein Gold-Image

Abbildung 1: Anwender vom Remote Managed Infrastructure Services können die Dienstleistungen in drei Stufen wählen: Bronze (reines Monitoring und Alarmierung bei Problemen), Silber (Überwachung plus Management) sowie Gold (inklusive Reporting).

Was kann ausgelagert werden? Wenn CIOs abwägen, welche Dienstleistungen sich sinnvoll remote erbringen lassen, so stellen sie fest, dass sich viel mehr Aufgaben dafür eignen als ursprünglich gedacht. Abhängig vom Organisationsgrad in einem Rechenzentrum betrachten IT-Leiter 40 bis 70 Prozent der Infrastrukturtätigkeiten als interessante Kandidaten. Sehr gut für das Auslagern eignet sich beispielsweise das Performance Management, bei dem ein Unternehmen jede Woche die Auslastung seiner Server, seiner Speichersysteme und seines Netzwerks kontrolliert. Ebenso gut können Dienstleister überprüfen, inwieweit die hauseigene IT-Abteilung die Service Level Agreements einhält, die sie mit den Fachabteilungen geschlossen hat. Beide Leistungen sind routinemäßig zu erbringen und stellen signifikante Kostenblöcke dar.

Zudem finden sich in Offshore- und Nearshore Ländern kostengünstig Experten für die Systemadministration und Operation von Unix-, Linux-, und Microsoft-Umgebungen, für Business Application Support, Datenbankadministration, Middleware Support, IT-Service Management, Virtualisierung, Storage- und Media Management, Netzwerkwartung und Sicherheitskontrollen. Weitere Beispiele sind das Launchen von neuen Servern, das Zusammenstellen, Validieren

und Testen einer neuen Betriebssystemplattform, das Patch Management sowie das Operating.

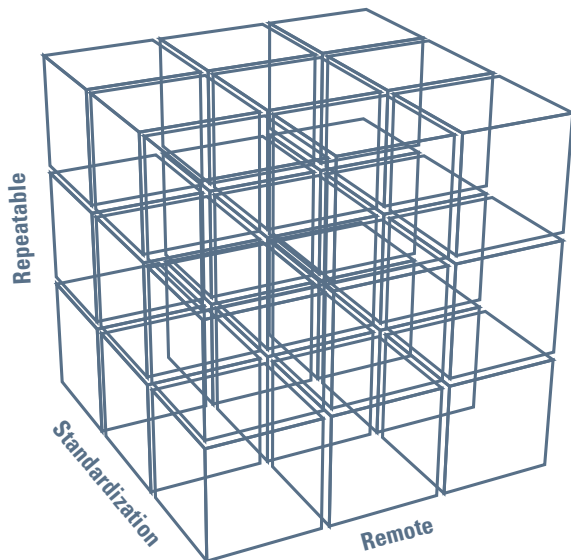
Der Masterplan. Im Vorfeld der Auslagerung ist der CIO dazu gezwungen, seine IT funktionsbezogen zu betrachten und die internen Kosten für die jeweiligen Funktionen klar aufzulisten. Nur dann kann er qualifiziert entscheiden, ob und wann sich das Outtasking für ihn rechnet. Eine derart detaillierte Betrachtung des IT-Betriebs erhöht die Kostentransparenz deutlich.

Enorm wichtig für den Projekterfolg ist ein Masterplan. Er bildet die Richtschnur für den künftigen Betrieb der IT-Infrastruktur im Unternehmen. Der Masterplan beschreibt zum einen, welche Aktivitäten zur Grundversorgung gehören und sich standardisieren lassen. Diese Aufgaben eignen sich prinzipiell für das Auslagern. Nun gilt es zu entscheiden, welche Aktivitäten davon sich sinnvoll durch Dienstleister erbringen lassen. Der Masterplan trifft diese Auswahl und zeigt auf, mit welchen technischen und organisatorischen Veränderungen das Auslagern der Dienstleistungen verbunden ist.

Die IT-Infrastruktur muss zum einen die technologische Grundversorgung des Rechenzentrums sicherstellen und gleichzeitig eine schnelle Umsetzung von Veränderungen

Auswahl für Remote Services

Quelle: IBM



Drei Dimensionen bestimmen, ob sich ein Dienst sinnvoll remote erbringen lässt:

- ▣ Umfang der Standardisierung des Dienstes
- ▣ Häufigkeit des Dienstes
- ▣ Möglichkeit, den Dienst remote übers Netz zu erbringen

Die Antwort auf diese Fragen zeigt auf, ob eine bestimmte Aufgabe sich für Remote Services eignet.

Abbildung 2: Für Remote Services eignen sich Dienstleistungen, die stark standardisiert sind, häufig vorkommen und sich problemlos über das Netz erbringen lassen.

unterstützen. Für beide Aufgaben muss der CIO die notwendigen Skills in ausreichender Menge bereitstellen. Der Masterplan beschreibt, welche Services die hauseigene IT-Mannschaft vor Ort erbringt, und welche Leistungen ein Dienstleister beisteuert. Über die Zeit hinweg werden die zugekauften Dienstleistungen schließlich zum festen Bestand der Arbeitsprozesse.

Das Schlüsselwort beim Auslagern heißt Standardisierung. Methoden wie ITIL (IT Infrastructure Library) oder branchenspezifische Regelwerke wie ETOM (Enhanced Telecom Operation Map) eignen sich gut dafür, die Aufgaben im IT-Service im Detail zu beschreiben und zu strukturieren.

Da der Masterplan das Kernelement der Managed-Services-Strategie darstellt, lässt er sich nur im Unternehmen selbst und keinesfalls aus der Ferne erstellen. Ein IT-Leiter kann sich bei dieser Aufgabe zwar durch einen Dienstleister unterstützen lassen, aber dieser muss vor Ort präsent sein, um den Strategieentwurf mit den Fachabteilungen und der hauseigenen IT-Mannschaft abzustimmen.

Das Baukastensystem. Ist der Masterplan erarbeitet, so geht es an den Vergleich der Angebote. Die meisten Dienstleister haben die Zahl ihrer IT-Infrastrukturoptionen in Near- und Offshore-Ländern erhöht. Sie unterstützen Unternehmen nicht nur bei zeitlich befristeten Infrastrukturprojekten, sondern bilden eine interessante Möglichkeit der sogenannten Staff-Augmentation.

Unter dem Label RMIS (Remote Managed Infrastructure Services) bietet etwa IBM IT-Infrastrukturösungen in einem Baukastensystem an. Die Leistungen werden in einem Online-Konfigurator zusammengestellt und auf ihre Plausibilität geprüft. Das Standardpaket umfasst die Server-Überwachung, das Ereignis-, Störungs- und das Änderungs-Management sowie mehrere Performance-Reports (siehe Abbildung 1).

Erbracht werden die Dienstleistungen aus einem Delivery Center in Indien sowie von lokalen Service-Experten. Optional besteht die Möglichkeit, den First-Level-Support über ein Call-Center in Deutschland abzuwickeln. Da der Kunde mit IBM einen Vertrag nach deutschem Recht abschließt, entfällt das Risiko eines internationalen Vertrags nach dem Landesrecht etwa von Indien.

Das Serviceangebot umfasst Windows-, Linux- und Unix-Installationen unabhängig von der Hardwareplattform. Die anvisierte Zielgruppe reicht vom Mittelstand bis zu Großkonzernen. Kostenmäßig sind Remote Managed Services für Anwender ab 15 Servern interessant.

Das Release 2 der RMIS-Suite erweitert das im August 2007 gestartete Basisangebot um Funktionen für das Monitoring und Management von Datenbanken wie DB2, SQL-Server und Sybase, Wartung der Netzkomponenten von Cisco und Nortel sowie die Betreuung von Middleware-Komponenten. Anwender können die Dienstleistung in drei Ausprägungen pro Server beziehen:

- ▣ Der Bronzestatus umfasst das Monitoring und den Alarmversand im Fehlerfall.
- ▣ Der Silber-Service-Level ergänzt den Bronzestatus um Management-Funktionen.
- ▣ Der Gold-Level enthält zusätzlich ausgefeilte Analyse- und Berichtsfunktionen.

Vier Standardpakete sind obligatorisch: Der Infrastruktur-Support, der Zugang zum IBM-Serviceportal, das Incident- und Problemmanagement sowie das Server-Monitoring (siehe Abbildung 1). Dazu lassen sich optional 16 weitere Pakete ordern. Abgerechnet wird stets pro Server, pro Image oder pro Netzkomponente. Die beliebtesten Dienste sind Backup und Restore, Sicherheitsanalyse sowie Datenbank-Management.

Im Rahmen des Ausbaus von RMIS will IBM das Portfolio erweitern. Geplant sind beispielsweise Managed Services für den SAP-Basisbetrieb sowie zusätzliche Management-Funktionen für Middleware-Plattformen.

Für bestimmte Infrastrukturtätigkeiten hat IBM Akzeleratoren (Beschleuniger) entwickelt, welche die Effizienz der

Performance-Reports aus dem Internet

Quelle: IBM

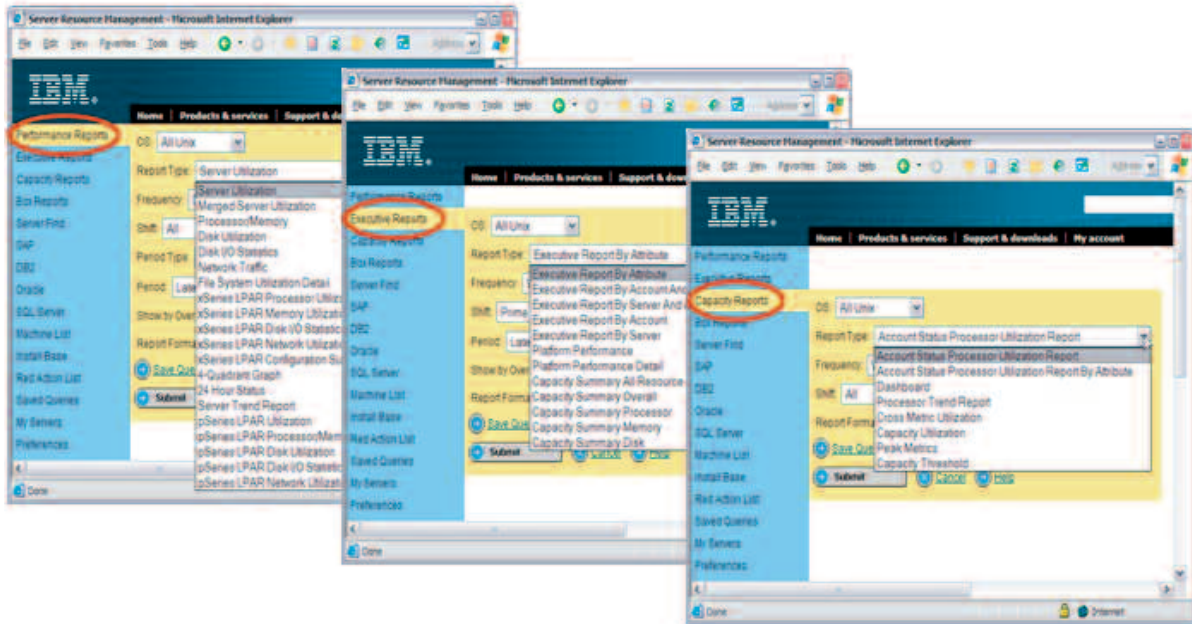


Abbildung 3: Vordefinierte Performance-Reports erhöhen die Effizienz der Remote Managed Infrastructure Services. Der CIO muss sich keine Gedanken mehr machen, welche Parameter er wie oft messen will.

Preisbeispiel

Für eine Beispiel-Installation mit 50 Servern beziehungsweise Images fallen monatlich Gebühren in Höhe von 22.000 Euro an. Der Service umfasst:

- IT-Plattformen: 75 Prozent Intel- und 25 Prozent Unix-Server.
- Service-Levels: 15 Prozent Bronze, 25 Prozent Silber und 60 Prozent Gold.
- Backup/Restore: Für alle Gold- und 25 Prozent der Silber-Service-Level-Images.
- Management des Virtual Private Networks: Inbegriffen.
- Hochverfügbarkeit: Zehn Prozent der Silber- und Gold-Service-Level-Images
- Datenbanken-Backup: 20 Prozent der Silber- und Gold-Service-Level-Images.
- Patch-Management: Inbegriffen.
- Helpdesk: First-Level-Support in Landessprache.
- Print-Server: 2.
- Erweitertes Performance- und Capacity-Management: Für alle Gold-Service-Level-Images.
- Premium Datenbank-Services: Für DB2-, Oracle- und Sybase-Installationen.

Die Laufzeit erstreckt sich über drei Jahre. Der Preis beinhaltet keine Kosten für die erstmalige Übergabe der Installation.

Dienstleistung erhöhen. Es handelt sich dabei um eine Kombination aus Methoden und Tools. Im Rahmen von RMIS stehen beispielsweise vordefinierte Performance-Berichte zur Verfügung, die online abgerufen werden können. Der IT-Leiter muss sich daher nicht mehr darum kümmern, welche Parameter seiner Server-Landschaft er wann und wie erfassen will (Abbildung 3).

Diese Dienstleistungs-Akzeleratoren kombiniert mit Servicecentern in Offshore- oder Nearshore-Ländern ergeben ein flexibles und On-Demand-Konzept für IT-Services.

Resümee. Wie bei Hardware und Software bringt die Standardisierung bei Dienstleistungen Skaleneffekte hervor. Daher, und wegen des bei Managed Services typischen One-to-Many-Modells können die Provider ihre Leistungen zu kostengünstigen Preisen anbieten.

IBMs Chief Executive Officer Sam Palmisano beschreibt die Möglichkeiten der zunehmenden Globalisierung so: »Wie Wasser langfristig stets den Gesetzmäßigkeiten der Physik folgt und seine Flußrichtung findet, so werden auch bestimmte IT-Dienstleistungen in zunehmendem Maße remote erbracht werden, und zwar aus Ländern heraus, wo die Kosten niedrig sind, die Qualität hoch und das Risiko gering.« Unternehmen welche die Möglichkeiten extern erbrachter standardisierter Infrastrukturdienstleistungen frühzeitig nutzen, gewinnen einen Wettbewerbsvorteil.

Frank Reichert

Frank Reichert ist Director of Server Services, Global Technology Services bei IBM