

EINE CLOUD-LÖSUNG MIT AUSGEFEILTEN SERVICES

Inzwischen sind immer mehr Cloud-Angebote dabei, die bisherigen Sourcing-Modelle abzulösen. Der nachhaltige Nutzen dieser vielfältigen Angebote kann jedoch nur mit einer massgeschneiderten und qualitativ hochstehenden Service-Palette eines professionellen Sourcing-Partners erreicht werden.

→ VON RAINER EGLI

Inzwischen ist der Bezug von IT-Ressourcen aus einer Cloud auch für KMU zu einer attraktiven Alternative zum Eigenbetrieb geworden. Sie haben erkannt, dass ihre IT in professionellen Händen weit besser aufgehoben ist, als in der eigenen «Abstellkammer» unter der Obhut eines nur einseitig ausgebildeten Mitarbeiters. Zentral für das verlockende On-demand-Nutzungsmodell aus der Cloud ist allerdings der Reifegrad der Services, die der jeweilige Provider liefern kann. Denn insbesondere Standardangebote oder der Cloud-Bezug ab der Stange, wie er heute im privaten Umfeld oder für Commodity-Lösungen gang und gäbe ist, reichen im Unternehmensalltag bei weitem nicht aus.

Dass man mehr oder weniger ausgereifte Infrastrukturalternativen (IaaS), Plattform- (PaaS) oder Anwendungsleistungen (SaaS) aus der «public Cloud» sowie auch aus der «private Cloud» beziehen kann, wird heute von jedem professionellen Provider erwartet. Entscheidend für KMU ist der Reifegrad der Services und die Erfüllung aller Anforderungen an einen modernen und funktionalen IT-Arbeitsplatz.

ERST AUSGEREIFTE SERVICES MACHEN DEN CLOUD-BEZUG ATTRAKTIV

Kein Wunder also, wenn für Unternehmen, welche ein Outsourcing ihrer IT via Cloud ins Auge fassen, das Service-Portfolio sowie die Erfahrung eines Providers als wesentlichste Entscheidungskriterien in den Mittelpunkt rücken. Gerade die Art und Weise, wie und in welcher Qualität KMU ihre IT Leistungen beziehen können, bestimmt zentral über den Geschäftsnutzen, den sie mit Hilfe einer zuverlässigen IT erzielen können.

Beim Managed-Cloud- und Outsourcing-Spezialisten iSource in Glattbrugg hat man diesen Wandel längst erkannt und betont deshalb, dass man die Grundleistung aus den drei

Zum Autor

Rainer Egli: Gründungsmitglied und Vorsitzender der Geschäftsleitung der iSource AG. Seit gut 25 Jahren in der IT und bei diversen globalen Unternehmen tätig, absolvierte in den USA eine Managementausbildung und erlangte ein CAS der HSG in Unternehmensführung.



Zum Unternehmen: iSource AG wurde im Oktober 1999 von 12 IT-Enthusiasten gegründet, zählt bereits 35 Mitarbeitende und ist fokussiert auf hochwertige IT-Service-Lösungen im KMU-Umfeld. Betreut werden derzeit rund 3700 Arbeitsplätze von über 40 Unternehmen – dazu gehören u.a. Starbucks (Schweiz, Österreich), HIAG AG (Holzhandel), Tertianum (Altersresidenzen), Swisscanto und ewl (energie wasser luzern). Das Angebot umfasst Konzeption, Realisation und Betrieb hochverfügbarer und Disaster-Recovery-fähigen Sourcing-Lösungen – ergänzt durch professionelle Beratung in den Bereichen Business-Impact-Analyse (BIA), Business-Continuity-Planung und -Management.

Mehr Informationen: www.isource.ch



iSource AG, Sägereistrasse 24
CH-8152 Glattbrugg, Tel. +41 44 809 97 10
rainer.egli@isource.ch

aufeinander aufbauenden Architekturbereichen (IaaS, PaaS und SaaS) mit zusätzlichen Services im Cloud-Angebot erweitert. Denn gerade weil heute in einer Cloud die Hard- und Software zu Commodity-Angeboten der Provider geworden sind, tritt das bei iSource angebotene ganzheitliche Service-Portfolio stark in den Vordergrund. Denn letztlich werden damit erst beispielweise die Verfügbarkeit, Sicherheit oder der Support auf jedem der drei Architektur-Level garantiert und charakteristische Differenzierungsmerkmale für Unternehmen realisiert. Wollen KMU das hier schlummernde Potential für ihr Business nutzen, muss für sie das jeweilige Service-Angebot eines Providers wichtigstes Auswahlkriterium für eine Auslagerung der eigenen IT-Ressourcen sein. Für iSource steht deshalb ausser Frage, dass sich KMU ein individuelles und massgeschneidertes Service-Gesamtpaket zusammenstellen können müssen. Und hier ist von den Providern hohe Flexibilität gefordert, damit die Unternehmen sowohl jederzeit Erweiterungen vornehmen als auch abspecken können.

Damit fokussiert sich logischerweise das Kernbusiness eines Providers keineswegs nur auf den Betrieb standardisierter Lösungen mit der Option «take it or leave it». Es geht vielmehr darum, alle Services «à jour» zu halten und diese auf dem mit dem Kunden vereinbarten Level zur Verfügung zu stellen. Bei iSource spricht man deshalb grundsätzlich von einer «managed Cloud». Sie ermöglicht, dass alle Services sowohl in einer «virtuellen private Cloud» wie auch in einer «outsourced private Cloud» permanent einsatzbereit und präzise auf das jeweilige Kundenbedürfnis zugeschnitten sind. Wobei die letztere Variante sich dadurch unterscheidet, dass ein KMU die Service-Verfügbarkeit auf dedizierter Hard- und Software nutzen kann, im Gegensatz zu der virtuellen Version, in welcher mehrere Kunden eine Plattform teilen.



SERVICE-QUALITÄT FÄNGT BEIM STANDORT AN

Grundsätzlich hat die aktuelle Sicherheitsdiskussion gezeigt, wie wichtig allein schon die Lokalisierung der Rechenzentren eines Providers ist. Jedes Cloud-Angebot, das «Swissness» ausweist und keinem Zugriff internationaler Konzerne unterworfen ist, hat damit heute wesentliche Standortvorteile. Verständlich, dass iSource seine drei Rechenzentren ganz bewusst nur in der Schweiz betreibt.

Aber diese Swissness ist keineswegs nur auf die sichere Datenlagerung begrenzt; vielmehr wird sie auch mit einem direkten Ansprechpartner in der gewünschten Landessprache optimiert. Denn mehr oder weniger jedes Unternehmen hat im Notfall bei Support-Anfragen oder dem Ticketing schon erfahren, was es heisst, in Warteschlangen zu landen oder mit ständig wechselnden Ansprechpartnern in Support-Centern irgendwo auf der Welt konkrete Probleme lösen zu müssen. Deshalb ist auch der direkte Ansprechpartner in der Schweiz – als «single point of contact» zur Koordinierung aller anstehenden Themen – ein wesentlicher Mehrwert. Swissness ist also keineswegs nur eine Marketingfloskel, sondern bietet markante Vorteile.

Aber die Dienstleistungen reichen sehr viel weiter. Bereits der relativ einfache E-Mail-Service macht klar, warum sich ein KMU heute nicht mehr mit den Minimalanforderungen eines Allerweltangebotes zufrieden geben kann. Denn nicht erst seit der NSA-Affäre ist bekannt, wie wichtig hier ausgereifte und auf Knopfdruck verfügbare Services sind. Überall, wo es nötig ist, sollte Verschlüsselung zum Einsatz kommen können. Dazu gehören aber auch Services wie Spamfilter und ein spezifisches Virus-Abwehrsystem, welches der Provider seinen Kunden arbeitsplatzspezifisch zur Verfügung stellen können muss. Zudem müssen je nach Branche bereits bei einem solchen Standardangebot Compliance-Vorgaben

oder interne Regeln erfüllt werden können, die beispielsweise klar definierte Anforderungen an die Archivierung stellen, um die Revisionssicherheit zu garantieren. Provider, die hierfür keine eigenen Services anbieten, machen den Cloud-Bezug für ihre Kunden unnötig komplex.

SERVICES HELFEN DEN KMU SICH ZU DIFFERENZIEREN

Aber Provider müssen auch mit einer sich immer schneller wandelnden Technik Schritt halten. Erinert sei hier nur an die inzwischen nicht mehr wegzudenkenden Entwicklungen in Sachen Mobilität. Wer heute einem KMU keine hochsichere Zugangsinfrastruktur zu den Systemen und Applikationen anbieten kann, öffnet Hackern Tür und Tor. Hier sind Services gefragt, die beispielsweise modernste mehrstufige Authentifizierungsprozesse («strong authentications») umfassen.

Und selbstverständlich sollte auch jedes KMU darauf achten, dass sein Provider über ein ausgereiftes Disaster-Recovery sowie über die notwendigen Prozesse einer immer wieder geübten Business Continuity verfügt. Denn noch immer kommt es vor, dass Daten im Katastrophenfall nicht mehr wiederhergestellt werden können. Mit präzise auf solche Ausfallszenarien zugeschnittenen Services erspart man sich und seinen Kunden viel Ärger und schlussendlich auch Geld.

Neben Diensten, die für jede Branche wichtig sind, kann man bei Providern wie iSource aber auch ganz spezifische Services beziehen, so etwa im Hinblick auf die Revisionssicherheit. Vor allem die Finanzindustrie, öffentliche Institutionen und auch Unternehmen, welche der ordentlichen Revision unterliegen, sind an gesetzliche gültige Vorschriften gebunden, die auch für den Betrieb und die Haltung der IT-Ressourcen in der Cloud Gültigkeit haben. Denn wer seine gesamten IT-Ressourcen oder Teile davon ausgelagert, kann empfindlich getroffen werden, wenn die Kontrollsysteme des Outsourcing-Anbieters

Die Cloud-Plattform von HP als Basis

Wenn KMU ihre Services effektiv und effizient aus der Cloud nutzen wollen, brauchen sie einen Provider mit einer Cloud-Plattform, die ohne Kompromisse in Sachen Sicherheit und Verfügbarkeit die nötige Flexibilität mit Schnelligkeit verbindet. Deshalb hat sich iSource als einer der ersten Service-Provider der Schweiz für das Partnerprogramm Cloud-Agile von Hewlett Packard (HP) zertifiziert. Mit ihren drei Rechenzentren, in denen die Plattformen auf HP-Infrastrukturen basieren, wird damit die langjährige Single-Vendor-Strategie im Serverumfeld als exklusiv-Partnerschaft mit HP weiter vorangetrieben. Davon profitieren alle KMU, die ihre IT-Infrastruktur (IaaS), Anwendungs-Plattformen (PaaS) oder Business-Applikationen (SaaS) mit ausgereiften Services hinterlegen und diese Ressourcen aus der iSource-Cloud heraus auf ihrem individuellen Desktop (DaaS) verwenden. Damit ist auch technisch all das garantiert, was ein KMU für das vernünftige IT-basierte Arbeiten benötigt.

Schwächen aufweisen. iSource begegnet diesem Risiko, indem sie mit der Zertifizierung von ISAE 3402 Typ II die eigene Organisation inklusive aller Prozesse transparent dokumentiert. Damit werden nicht nur die Ansprüche einer ordentlichen Revision für Kunden erfüllt, die ihre IT-Ressourcen an iSource auslagern, sondern der Provider schafft die gleiche Transparenz auch für sein gesamtes Cloud-Angebot.

Das Service-Portfolio, welches die Glattbrugg zur Verfügung stellen, lässt keine Wünsche offen. So könnte etwa noch das integrierte Enterprise Content Management sowie die Langzeitar Archivierung oder die verschiedenen Ausprägungen des Backups aufgeführt werden. Entscheidend ist, dass sich bei der Cloud-Nutzung längst kein Unternehmen mehr mit Mindestanforderungen begnügen muss. Zentral ist dabei immer die Bedeutung, die den genutzten Services zukommt. Denn mit dem sinnvollen Service-Einsatz und dem daraus resultierenden Nutzen kann sich ein KMU gegenüber seinen Mitbewerbern erhebliche Differenzierungsmöglichkeiten schaffen. Entfaltet doch jede Art von Cloud erst mit der Hinterlegung eines umfassenden und von Profis gemanagten Service-Portfolios alle die mit dieser Technik eingehenden Vorteile. ←

Dieser Beitrag wurde von iSource zur Verfügung gestellt und stellt die Sicht des Unternehmens dar. Computerworld übernimmt für dessen Inhalt keine Verantwortung.