



WHITEPAPER

Managed Services: Der Unterstützer zur Enterprise-Transformation zu Hybrid IT

Gesponsert von: IBM

David Tapper
Oktober 2015

EXECUTIVE SUMMARY

Führungskräfte geben immer wieder an, dass sich die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Erfordernisse für Unternehmen um Finanzkennzahlen drehen. Dabei handelt es sich u. a. um die Optimierung von Gewinnen, wachsende Erträge und Kostensenkungen. Mit diesen Erfordernissen eng verbunden ist der Fokus des Unternehmens auf die Sicherstellung der Kundenzufriedenheit und der Marktdurchdringung. Unternehmen zeigen jedoch an, dass sie vor signifikanten Herausforderungen bei der Angleichung der IT an den Geschäftsbetrieb stehen und zugleich die Nutzung und Produktivität ihrer Belegschaft optimieren. Zudem verändern neuere Faktoren wie Mobility, Social Media, Cloud Computing und Analytics auf grundlegende Weise wie Endanwender - ob kommerzielle Kunden oder Konsumenten - mit Unternehmen interagieren. Dazu gehören Preisvergleiche beim Einkaufen oder der Zugang zu einem Business Service, der nach dem Umlageprinzip abgerechnet wird. Es kann auch bedeuten, dass Käufer eine spontane Antwort erwarten oder ein spontanes Feedback in einer kritischen Situation abgeben. Dabei kann es sich um die Forderung nach einer erhöhten Kapazität zur Befriedigung der Marktnachfrage oder Notfallmaßnahmen aufgrund einer medizinischen Situation, eines Ausfalls der Stromversorgung oder einer Sicherheitsverletzung handeln. Kollektiv entstehen dadurch neue Business- und IT-Herausforderungen, für die Unternehmen die Managed Services einsetzen. In diesen Zeiten des Wandels transformieren sie ihre Geschäftsbetriebe und sichern den Wettbewerbsvorteil. Die von IDC durchgeführten Marktanalysen betonen drei fundamentale Bereiche, in denen Käufer Managed Services einsetzen, um einen Wandel hin zur hybriden IT zu unterstützen:

- **Ermöglichung von Unternehmensflexibilität und Anpassung.** Managed Services erweisen sich als strategische Mittel, die Unternehmen bei der schnelleren Anpassung an Marktänderungen unterstützen. Dabei ermöglichen sie einen schnelleren Zugang zu neuen Funktionen über Cloud-Services. Beispiele dafür sind Plattform-as-a-Service (PaaS), Infrastructure-as-a-Service (IaaS) oder Software-as-a-Service (SaaS). Ferner versetzt der Zugang zu Analytics Unternehmen in die Lage, aktuelle und künftige Bedürfnisse leichter einzuschätzen.
- **Optimierung der Produktivität und Leistung.** Managed Services ermöglichen den Zugang zu bestimmten Fachkräften, wohingegen Cloud-Lösungen eher als Hilfe zur Verbesserung der Mitarbeiterproduktivität und Ressourcenauslastung angesehen werden. Cloud-Fähigkeiten werden ebenfalls zur Lokalisierung von Unternehmensanforderungen nach Anforderungen von Geschäftsbereichen und spezifischen Einsatzsystemen (z. B. Vertrieb, Kundenunterstützung, Marketing) genutzt.

- **Sicherstellung von integrierter „hybrider“ End-to-End-IT-Servicebereitstellung und -Management.** Unternehmen nutzen außerdem Managed Services als Mittel, um in einer hybriden IT-Umgebung Support mit traditionellen Bereitstellungsmodellen (z. B. eher arbeitsorientiert) und kommende Cloud-basierte Optionen mit einem höheren Automatisierungsgrad zu realisieren. Ferner können Käufer mit neueren Funktionen wie „Broker“-Optionen die Kontrolle erhalten und ihr Portfolio aus Fremd-Providern von Managed Services über ein einzelnes Managementsystem verwalten.

ENTERPRISE-TRANSFORMATION

Betriebswirtschaftliche und technologische Schlüsselherausforderungen

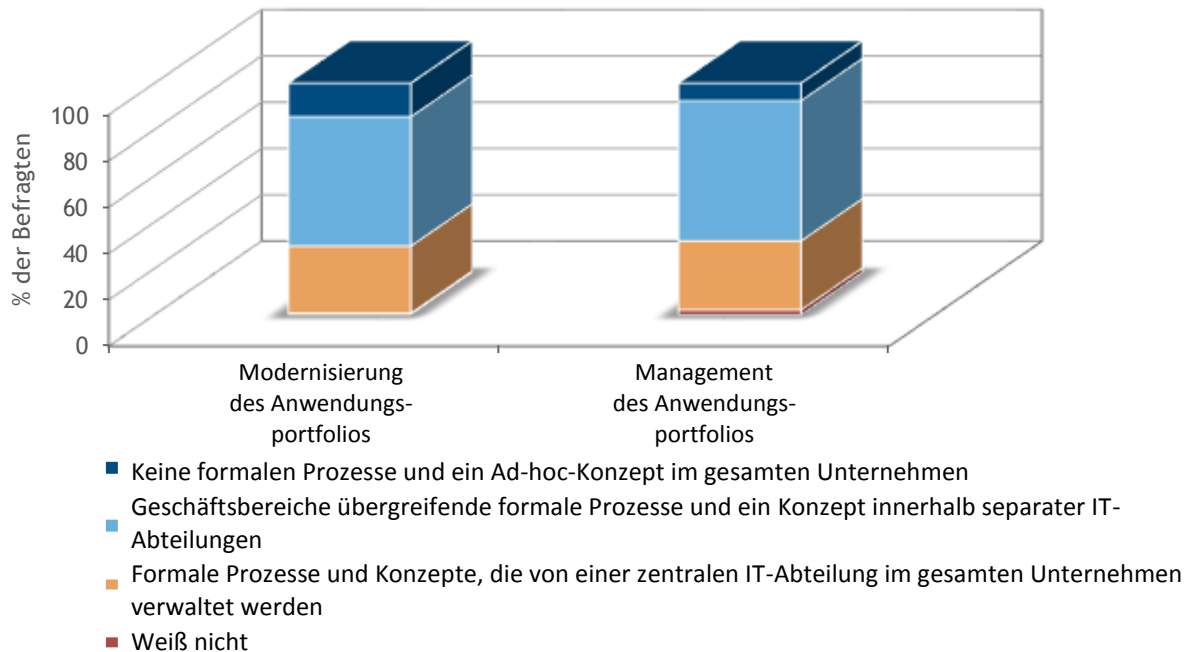
Zur Umsetzung der betriebswirtschaftlichen Erfordernisse für Unternehmen müssen einige kritische unternehmerische und technologische Herausforderungen gemeistert werden. Unternehmen äußerten sich dahingehend, dass es unbedingt erforderlich sei, ihre Unternehmensflexibilität zu erhöhen, um die Marktnachfrage und die eigenen Ansprüche an die Betriebseffizienz zu befriedigen.

- **Entwicklung einer schnelleren Marktresonanz.** Fast 25 % der US-Unternehmen geben an, dass sie innerhalb von 24 Stunden auf die dringendsten Anforderungen reagieren müssen (z. B. Rückrufaktionen, Naturkatastrophen, Sicherheitsverletzungen). Über 50 % antworteten auf diese Frage mit 48 Stunden oder weniger. Letztendlich müssen Unternehmen Fähigkeiten entwickeln, um in diesen kritischen Situationen reagieren zu können.
- **Sicherstellung eines zentralen Managements für Geschäftsprozesse.** Die IDC-Forschung zeigt, dass nur ein Drittel der US-Firmen ihre Geschäftsprozesse und die IT in einer hoch zentralisierten Art und Weise verwalten. Abbildung 1 bekräftigt darüber hinaus, dass nur ein Drittel dieser Unternehmen über eine zentralisierte Funktion zur Unterstützung von Management und Modernisierung von Anwendungsportfolios verfügt. Insgesamt stehen Unternehmen vor der signifikanten Herausforderung, alle ihre Ressourcen übergreifend auf effektive Weise zu verwalten.

ABBILDUNG 1

Konzept zur Verwaltung und Modernisierung des Anwendungsportfolios – USA

F. Geben Sie bitte an, auf welchem Niveau sich Ihr Unternehmen Ihrer Meinung nach in puncto Ausgereiftheit des Konzepts zur Verwaltung und Modernisierung Ihres Portfolios von Geschäftsanwendungen (Kundenbetreuung, Vertrieb, Marketing, Finanzen, Logistik, Kommunikation, Produktivität usw.) befindet. Diese Frage bezieht sich auf das gesamte Unternehmen.



n = 454

Quelle: IDC U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

Technologietransformation: Komplexität, Tempo und Risiko

Komplexität

Genauso wichtig, wie die Fähigkeit eines Unternehmens, die betriebswirtschaftlichen Erfordernisse zu erreichen, ist die Notwendigkeit, sich kurzfristig auf das Front-Office neu zu konzentrieren. Dies wiederum erfordert die Transformation komplexer technologischer Umgebungen.

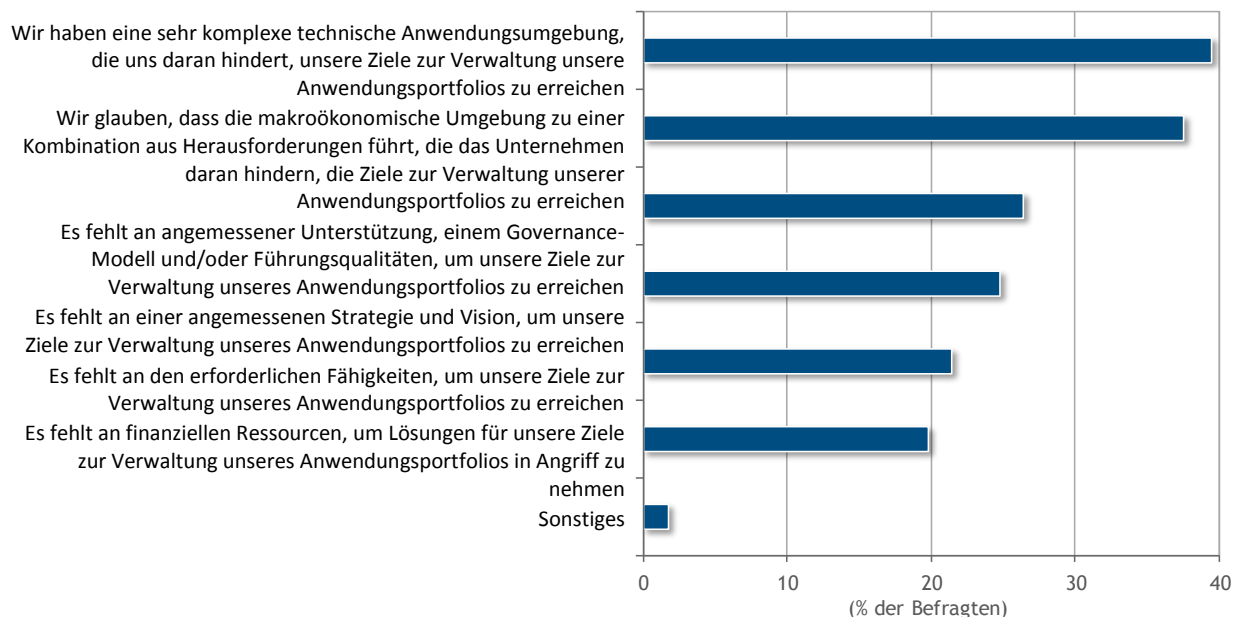
- **Die Neufokussierung auf Front-Office-Umgebungen.** Aufgrund der Nutzung neuer digitaler Fähigkeiten (z. B. Mobiltechnologie, Cloud-Lösungen, Social Media) gaben Unternehmen an, dass sie sich stärker auf Front-Office-Prozesse konzentrieren (z. B. Vertrieb, Marketing, Kundenbetreuung). Beispielsweise gaben US-Unternehmen an, dass sich bis 2019 47 % ihres Anwendungsportfolios auf diese Front-Office-Umgebungen konzentrieren würden. In 2014 lag dieser Wert noch bei 40 %.

- **Komplexität des Verbrauchs und der Lieferung.** Die IDC-Forschung zeigt, dass Unternehmen in Nordamerika und Westeuropa die volle Bandbreite an IT-Funktionen einsetzen, einschließlich sowohl traditioneller IT als auch neuer Optionen (z. B. Cloud). Im Verlauf der nächsten zwei Jahre wird es jedoch einen Wandel hin zu einer stärkeren Nutzung von Cloud-Lösungen geben.
- **Komplexität der Anwendungsumgebung.** US-Unternehmen gaben an, dass sich die Anzahl der Anwendungen in ihrem Portfolio bis 2019 erhöhen wird. Die größte Herausforderung, die Unternehmen daran hindert, ihre Ziele hinsichtlich der Verwaltung des Anwendungsportfolios zu realisieren, besteht in der hohen Komplexität der vorhandenen technischen Anwendungsumgebungen. Dies wurde von 39 % der Befragten genannt (siehe Abbildung 2).

ABBILDUNG 2

Barrieren beim Erreichen der Managementziele für das Anwendungsportfolio während der nächsten 12-24 Monate – USA

F. *Unabhängig davon, ob Sie einen formalen Management- und Governance-Prozess zur Verwaltung Ihrer Geschäftsanwendungen einsetzen, welche der folgenden Aussagen beschreibt am besten die größte Herausforderung für Ihr Unternehmen bei der Umsetzung der Ziele für das Anwendungsportfoliomanagement während der nächsten 12-24 Monate?*



n = 454

Quelle: IDC U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

Schnelles Tempo von Änderungen und Risiko

Firmen erwarten, dass das Tempo der Änderungen hin zum „digitalen“ Unternehmen - das durch die Verwendung von SaaS, Cloud, Web-Anwendungen und Mobiltechnologie definiert ist - ziemlich hoch sein wird.

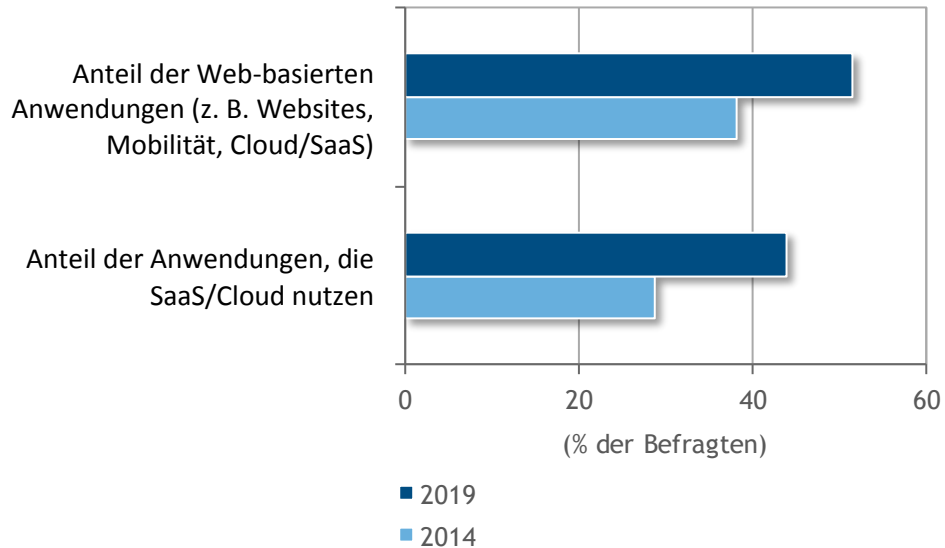
- **Größenordnung des Wandels hin zum digitalen Unternehmen** Abbildung 3 gibt einen guten Überblick über das Tempo der Änderungen bei US-Unternehmen: Der Anteil der Web-basierten Anwendungen wird von etwa 44 % in 2014 auf 52 % in 2019 ansteigen, während der Anteil der Anwendungen, die SaaS-Funktionen nutzen, sich von 29 % in 2014 auf 44 % in 2019 erhöhen wird.
- **Wandel hin zur Cloud als „primäre“ Strategie.** Abbildung 4 zeigt, dass während der nächsten zwei Jahre 38 % der Firmen in Nordamerika und Westeuropa ein „optimiertes“ Niveau bei der Nutzung von Cloud-Lösungen erreicht haben, das als Wandel hin zu einer Strategie verstanden werden kann, und bei der Cloud-Lösungen eine Vorrangstellung einnehmen. Im Vergleich zu 15 % in 2014 ist dies ein Anstieg.

Die IDC-Forschung hat immer wieder gezeigt, dass Firmen, die einen Wandel hin zu mehr Cloud-basierten Funktionen vollziehen, mit zunehmenden Risiken konfrontiert werden. In den USA geben Unternehmen an, dass sie nicht über die effektiven Ressourcen verfügen, um das hohe Service-Niveau zu unterstützen, das für Cloud-Umgebungen erforderlich ist (z. B. 99,999 % Betriebszeit). Dabei handelt es sich um Finanzen, Personal und physische Ressourcen (z. B. redundante Rechenzentren, Leitstellen und die Verwaltung der Telekommunikation). 70 % der US-Unternehmen gehen davon aus, dass bis 2018 etwa 50 % ihrer internen IT-Umgebungen einer privaten Cloud entsprechen. Deshalb müssen sich Unternehmen die Frage stellen, wann der „kritische Punkt“ erreicht ist, an dem sie den Einsatz eines Service-Providers zur Unterstützung ihrer Cloud-Umgebung in Betracht ziehen sollten, um diese kritischen Risiken abzumildern.

ABBILDUNG 3

Käufergrößenordnung beim Wandel hin zum „digitalen Unternehmen“, 2014 und 2019 - USA

F. Wie groß ist Ihrer Meinung nach der prozentuale Anteil des Anwendungsportfolios in Ihrem Unternehmen, das heute bereits in eine digitale Lösung umgewandelt wurde (z. B. Web-basierte Anwendungen, Cloud/SaaS) und wie groß ist der Prozentsatz Ihrer Unternehmensanwendungen, die auf ein Cloud-Services-Modell verschoben wurden (d. h. Salesforce.com, NetSuite, Workday, SuccessFactors)? Wie wird das in fünf Jahren aussehen?



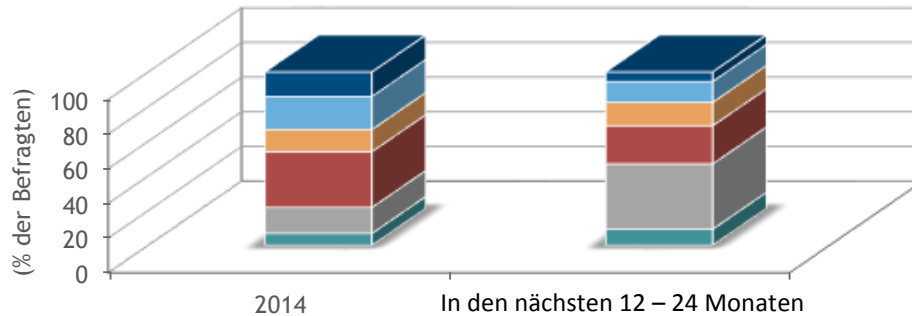
n = 454

Quelle: IDC U.S. Application Development, Testing, and Management Services Survey, 2014

ABBILDUNG 4

Primäre Cloud-Strategie für die nächsten 24 Monate – Nordamerika und Westeuropa

F. Welche Aussage beschreibt am besten die aktuelle Cloud-Strategie Ihres Unternehmens und Ihre gewünschte Cloud-Strategie für die nächsten 24 Monate ab heute?



- Ad-hoc – primäre Konzentration auf Pilotprojekte und Validierungsaktivitäten, die aufgrund der Anforderungen einzelner Entscheider und Teams ins Leben gerufen werden
- Opportunistic – motiviert durch die Geschäftsanforderungen individueller Arbeitsgruppen und Abteilungen, wobei keine Anstrengungen unternommen werden, Ressourcen gemeinsam zu nutzen oder skalierbare und reproduzierbare Implementierungen zu schaffen
- Repeatable – es werden einheitliche Bemühungen unternommen, um Best-Practices über mehrere Gruppen und Abteilungen hinweg optimal zu nutzen und wiederzuverwenden
- Managed – weitverbreitete Nutzung der Cloud unterstützt durch proaktive Entscheidungen der Unternehmens- und IT-Führung über den Einsatz der Cloud, das Anwendungsregelwerk, die IT-Architekturen und Vertragsverhandlungen sowie Überwachung
- Optimized – eine vorrangige Cloud-Strategie wird weitgehend umgesetzt und proaktiv verwaltet; diese Strategie ist der klare Treiber für Unternehmensinnovationen und verbessert die Betriebseffizienzen der IT
- Noch zu früh für Angaben – wir befinden uns in einer frühen Phase der Definition unserer Cloud-Strategie

n = 1.581

Quelle: IDC *Worldwide CloudView Survey*, 2014

ANFORDERUNGEN DER NUTZER AN MANAGED SERVICES

Der Bedarf an „hybrider“ IT zur Erfüllung kritischer Geschäftsanforderungen

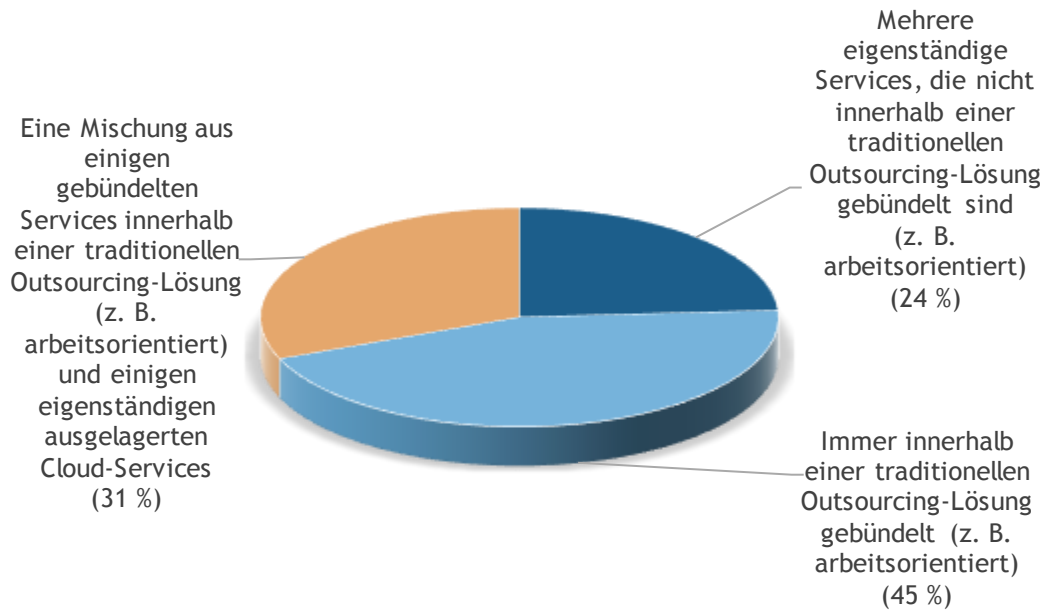
Unternehmen planen in zunehmendem Maße den Einsatz von Managed Services als eine allumfassende, hybride Lösung, die sowohl traditionelle Servicetypen (z. B. eher arbeitsorientiert) als auch Cloud-basierte Services umfasst. Laut der Angaben aus 2015 und der Darstellung in Abbildung 5 planen 45 % der US-Unternehmen die Anschaffung von Managed Cloud-Services (z. B. SaaS, IaaS, BPaaS). Diese Services sind immer innerhalb einer traditionellen Outsourcing-Lösung (z. B. arbeitsorientiert) gebündelt. 2012 lag dieser Wert nur bei 34 %.

Des Weiteren gibt ein großer Teil (ca. 40 %) der Cloud-Services-Nutzer in Nordamerika und Westeuropa an, dass sie eine hybride Cloud im Wesentlichen als eine IT-Umgebung betrachten, in der Public-Cloud-Services und dedizierte IT-Vermögenswerte, einschließlich Virtualisierung und Private-Cloud, gemischt sind. Insgesamt erfordert das von Managed IT-Services-Anbietern, dass sie nicht nur die komplette Palette an Cloud-Funktionen - sowohl Private- als auch Public-Cloud - sondern auch alle Arten „hybrider“ Erscheinungsformen der IT-Funktionen (z. B. traditionell und Cloud) unterstützen.

ABBILDUNG 5

Gebündelte Präferenzen für Managed Cloud-Services – USA

F. Wie sieht Ihre bevorzugte Beschaffungsweise von Managed Cloud-Services aus (z. B. SaaS, IaaS, BPaaS)?



Quelle: IDC U.S. Outsourcing and Managed Services Survey, 2015

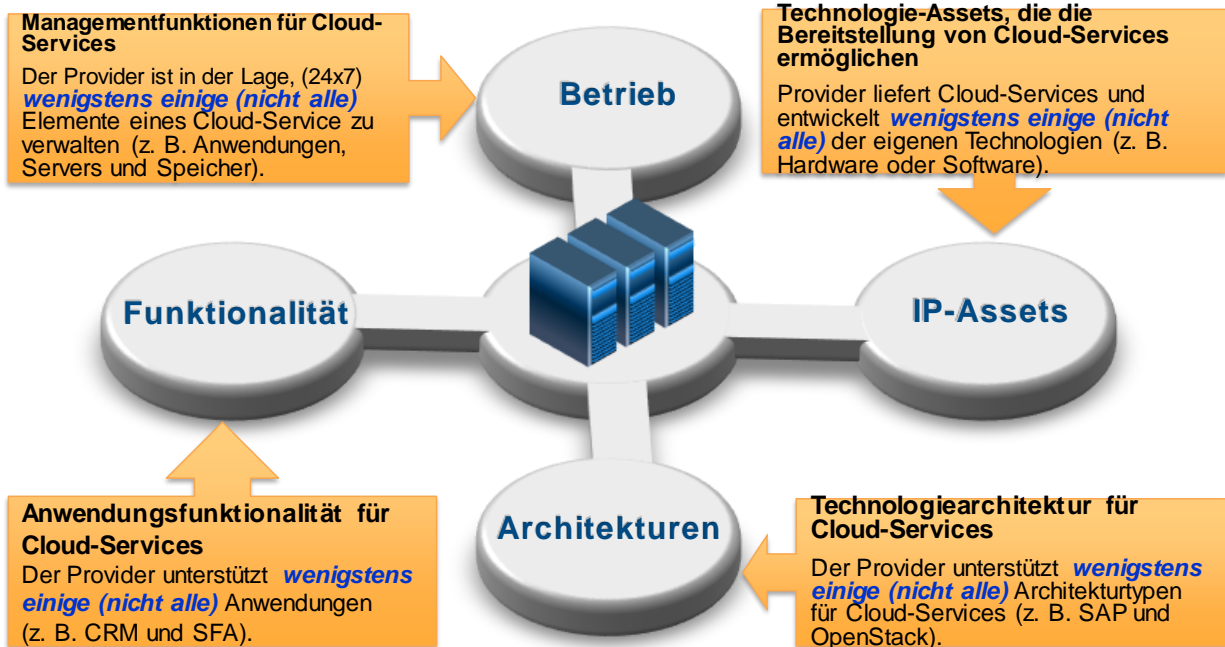
Geschäftsmodell von Cloud-Service-Providern

Um die Erwartungen der Käufer hinsichtlich der Unterstützung für die Cloud-Aspekte von hybriden Lösungen zu unterstützen, müssen Cloud-Service-Provider für einen großen Anforderungskatalog Lösungen finden können (siehe Abbildung 6). Schlüsselemente dieser Anforderungen umfassen Folgendes:

- **Managementfunktionen für Cloud-Services.** In Bezug auf 24x7-Nutzung von Cloud-Umgebungen erwarten Käufer von Anbietern, dass diese *wenigstens einige (nicht alle)* Technologieelemente verwalten können (z. B. Anwendungen, Server und Speicher), jedoch muss dies der Qualität des von den Käufern erwarteten Services entsprechen (z. B. Reaktionszeiten, Verfügbarkeit, Skalierbarkeit).
- **Technologie-Assets, die die Bereitstellung von Cloud-Services ermöglichen.** Provider müssen *wenigstens einige (nicht alle)* ihrer eigenen IP-Lösungen, von Software nach Hardware, entwickeln und dabei zunehmend Automatisierung und kognitive Funktionen einbauen.
- **Anwendungsfunktionalität für Cloud-Services.** Käufer erwarten von Providern, dass diese *wenigstens einige (nicht alle)* Anwendungen (z. B. CRM und SFA) unterstützen, jedoch haben weitere Studien von IDC ergeben, dass Käufer auch einzelne Lösungen mit SaaS-Funktionsbündeln erwarten (z. B. CRM, ERP, SCM).
- **Technologiearchitektur für Cloud-Services.** Provider müssen *wenigstens einige (nicht alle)* Architekturtypen für Cloud-Services unterstützen (z. B. SAP und OpenStack). Ferner gaben Käufer aus den USA an, dass ihre wichtigsten zwei Plattformpräferenzen für den Wandel hin zu Web-Funktionen Plattformen für Geschäftsanwendungen (z. B. Oracle, SAP, Microsoft) und Cloud-Plattformen (z. B. IBM BlueMix, Google Apps, Microsoft Azure, salesforce.com Force.com) sind.

ABBILDUNG 6

Bevorzugte Geschäftsmodellkriterien bei der Bereitstellung von Cloud-Services – USA



n = 410

Quelle: IDC *U.S. Outsourcing and Managed Services Survey*, 2015

Maßgebliche Provider-Fähigkeiten

Man erwartet viel von Service-Providern. Sie müssen viele verschiedene kritische Funktionen anbieten können. Sie müssen auch die Forderungen der Nutzer erfüllen. Dabei wollen Nutzer, dass eine hybride IT-Umgebung als Teil eines Managed Service unterstützt wird. Im Rahmen der Modernisierung der IT-Abteilungen sowie der Integration neuer Funktionen äußerten über die Hälfte (51 %) der Käufer aus den USA den Wunsch, dass Provider diesen Bedarf als Teil eines Managed Service unterstützen sollten. Dabei ist die Aktualisierung der Infrastruktur (Re-host oder Re-platform Legacy oder ältere Anwendungen auf die neue Infrastruktur) ihre bevorzugte Präferenz. Darauf folgt die Migration vorhandener von Kunden entwickelter Anwendungen (z. B. COBOL, Java) auf Packaged Applications (z. B. Oracle, SAP, Microsoft). Schließlich wünschen sie sich die Aktualisierung von Packaged Applications auf neueste oder neuere Releases.

Im Hinblick auf neuere Funktionen unter Einbeziehung von Cloud-Lösungen äußerten Kunden aus Nordamerika und Westeuropa viele verschiedene Anforderungen, einschließlich der folgenden Faktoren:

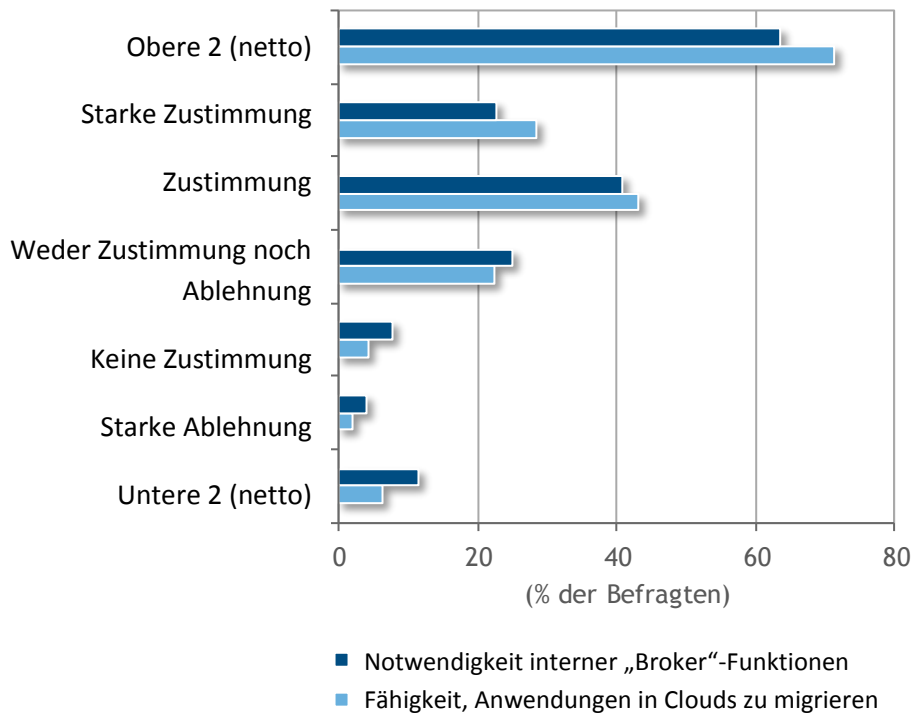
- **Lokalisierung der Services.** Einer der Haupttreiber zur Verwendung von (Public) Cloud-Services zielt darauf ab, dass Geschäftsbereiche (z. B. Vertrieb, Marketing, Unternehmenskommunikation, Kundensupport) eine direktere Kontrolle über die Beschaffung

ihrer eigenen IT-Lösungen erhalten. Im Wesentlichen planen Unternehmen die Cloud als ein Mittel zur Lokalisierung (z. B. nach Region) ihres Produktionssystem zu verwenden. Dies entspricht der Anforderung, den geschäftlichen Bedarf und die IT-Anforderungen in Einklang zu bringen.

- **Migration über Cloud-Grenzen hinweg.** Abbildung 7 zeigt, dass 71 % der nordamerikanischen und westeuropäischen Unternehmen völlig oder zumindest teilweise bestätigen, dass sie in der Lage sein müssen, Anwendungen und Daten aus ihrem Rechenzentrum auf eine Public-Cloud zu migrieren sowie Anwendungen und Daten auf mehrere Cloud-Provider abhängig von ihren geschäftlichen und IT-Anforderungen zu migrieren. Letztendlich erfordert das von Providern, dass sie viele verschiedene Anwendungen und Infrastrukturfunktionen unterstützen müssen.
- **Zentralisiertes Management und Governance.** Abbildung 7 zeigt auch, dass 64 % der Unternehmen völlig oder zumindest teilweise bestätigen. Sie erwarten, als Broker von IT-Services zu agieren. Dabei werden sie dynamisch Public- oder Private-Cloud-Services zusammenfassen, anpassen und integrieren. Das machen sie, um die unternehmerischen Anforderungen zu erfüllen. Auch in diesem Fall müssen Provider viele verschiedene Anwendungen und Infrastruktur-Funktionen unterstützen. Sie müssen darüber hinaus über ein Mittel verfügen, um von einer zentralen Stelle aus alle IT-Ressourcen und Services von Fremdherstellern zu verwalten. Dabei handelt es sich um die IT-Ressourcen und Services, die erforderlich sind, um eine hybride IT-Umgebung für Cloud- und traditionelle Optionen zu verwalten.

ABBILDUNG 7

Erwartungen der Käufer bei der Migration von Anwendungen auf Cloud-Umgebungen und der Bedarf an Broker-Funktionen – Nordamerika und Westeuropa



n = 1.581

Quelle: IDC *Worldwide CloudView Survey*, 2014

- **Schnelle Markteinführung und Zuverlässigkeit.** In Nordamerika und Westeuropa ist einer der Haupttreiber für den Einsatz von Public- und Private-Cloud-Lösungen ein schnellerer Zugang zu den neuesten Funktionen, die eine zügige Markteinführung ermöglichen (siehe Abbildung 8). Zudem ist eines der beiden größten Bedenken bei der Verwendung dieser Services, der Provider könnte nicht in der Lage sein, die operativen Effizienzen zu gewährleisten („Zuverlässigkeit der Service-Verfügbarkeit“). Um dem entgegenzuwirken, müssen Provider entsprechende Funktionen implementieren.
- **Servicesicherheit und Konformität.** Abbildung 8 zeigt, zu den wichtigsten Anforderungen für Cloud-Services der Käufer aus Nordamerika und Westeuropa Disaster Recovery (DR) und der Schutz von Informationen gehören. Diese sind für Servicesicherheit und Konformität erforderlich.

ABBILDUNG 8

Primäres Auswahlkriterium der Käufer bei der Umstellung von Workloads auf die Cloud umzustellen – Nordamerika und Westeuropa



n = 1.581

Quelle: IDC *Worldwide CloudView Survey*, 2014

IBM INTEGRATED MANAGED INFRASTRUCTURE SERVICES

Übersicht über die IBM IMI Services

Die Integrated Managed Infrastructure (IMI) Services von IBM wurden entwickelt, um Unternehmen nicht nur beim Wandel hin zu kommenden und disruptiven Technologien und Services zu unterstützen, sondern auch effektiv über alle Ressourcen hinweg effektiv zu verwalten - sowohl traditionelle als auch neue (z. B. Cloud). Durch die Nutzung einer gewaltigen Anzahl von Ressourcen und mit mehr als zwei Jahrzehnten Erfahrung in der Bereitstellung von Managed Services sowie unterstützt durch mehrere hunderttausend Fachkräfte in allen Regionen der Welt hilft IBM Unternehmen dabei, ihre betriebswirtschaftlichen und operativen Erfordernisse zu erreichen. Das reicht von der Sicherstellung der finanziellen Leistung und Kundenzufriedenheit bis hin zur Ausrichtung der IT an die Geschäftsprozesse.

Strategische Unterscheidungsmerkmale

Mehrere Schlüsselbausteine dienen IBM zur Differenzierung der eigenen IMI-Services. Sie stellen das hohe Preis-Leistungs-Verhältnis bereit, welches Käufer übergreifend über das volle Spektrum von Enterprise-IT erwarten. Dabei werden traditionelle und Cloud-basierte Verbrauchs- und Bereitstellungsoptionen berücksichtigt. Jeder dieser Bausteine stellt, entsprechend der Beschreibung in diesem Abschnitt, kritische Funktionen bereit und in ihrer Gesamtheit helfen diese Bausteine den Unternehmen dabei, ihre Unternehmenserfordernisse und strategischen Pläne zu unterstützen.

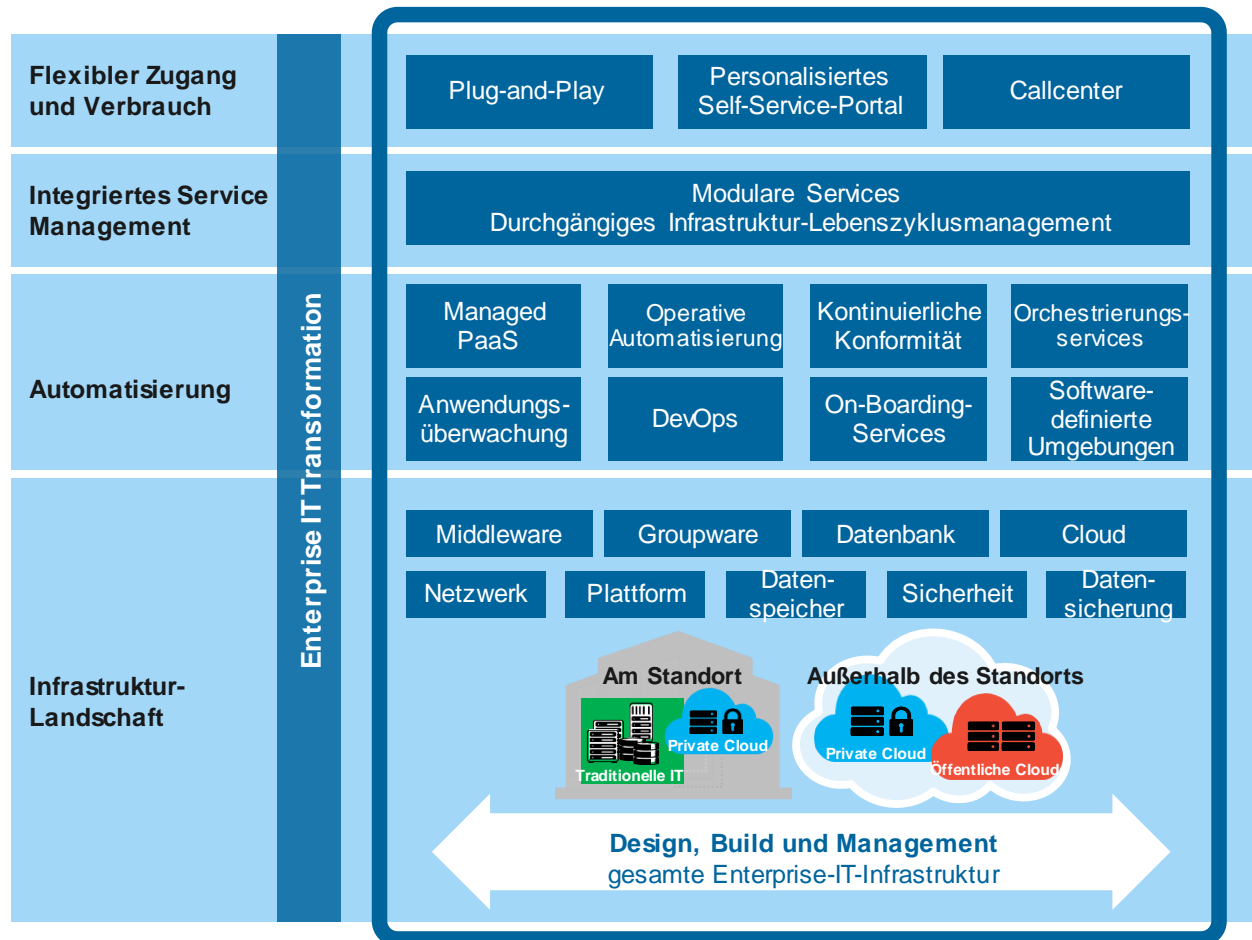
- **Kontinuierliche Investitionen in Innovationen und kognitive Automatisierung.** Die kontinuierlichen Investitionen von IBM tragen zur Entwicklung von Innovationen und kognitiver Automatisierung bei, um die zunehmend dynamischen Echtzeit-Anforderungen der

Unternehmen zu unterstützen. Insbesondere tätigt IBM strategische Investitionen in kritische Cloud-Funktionen, die das Folgende umfassen:

- **Roboter-basierte Serviceautomatisierung** verbessert die Betriebseffizienzen durch das proaktive Erkennen von Infrastruktur-, Service-, Geschäfts- und Sicherheitsereignissen, die an einen virtuellen Ingenieur gesendet werden, um Vorfälle schnell zu beheben.
- **DevOps** unterstützt kontinuierliche Tests, Integration, Freigabe, Bereitstellung und Überwachung von Anwendungen.
- **Managed PaaS** ermöglicht die Bereitstellung von Kundenanwendungen für komplexe Middleware-Technologien innerhalb von Stunden anstelle von Monaten. Dies wird durch die Best-in-Class Managed Services von IBM vervollständigt, die hohe Verfügbarkeit und eine integrierte Service Management-Schicht für eine transparente Lösung mit ganzheitlichem Einblick in die Installation liefern.
- **Automatisierte Cloud-übergreifende Orchestrierung** ist ein zentralisiertes Orchestrierungsmodul, das Workloads und automatische Skalierung sowie flexible Migration innerhalb der gesamten Enterprise-IT bereitstellt. Dabei kommen neue Funktionalitäten, wie Software-Defined Datacenters (SDDCs) und Software-Defined Networks (SDNs) zu Einsatz. Als Grundlage werden dafür OpenStack und Chef Automation herangezogen.
- **Modularität über einen „Servicekatalog“.** IBM stellt seine IMI-Services als einen Satz modularer Optionen über einen Servicekatalog bereit, aus dem Unternehmen jeweils die Elemente auswählen können, die sie benötigen, um ihre Geschäfts- und IT-Anforderungen zu erfüllen (siehe Abbildung 9). Das kann die Überwachung, die Verwaltung und die Berichterstattung für jedes Element der IT-Umgebung umfassen (z. B. Speicher, Netzwerk, Server, Sicherheit) einschließlich des Cloud-Managements. Dies umfasst auch Leistungen wie Bereitstellung, Messung und Rückbuchung, oder auch Cloud-Lösungen und Kapazität.
- **Tiefe und Breite der Fähigkeit.** IMI-Services unterstützt ein Komplettangebot an Cloud-übergreifenden Multivendor-Umgebungen, einschließlich Cloud-Funktionen von IBM (SoftLayer), Amazon Web Services und Microsoft Azure sowie sämtliche von der IT genutzten Geräte und Techniken - von Netzwerken bis Speicher, Server, Middleware und Anwendungsservern. IBM bietet darüber hinaus umfassende Services über den gesamten Lebenszyklus an, von Design und Build/Transition zu Managed Services und Hosting. Ferner integriert IBM Schlüsselfunktionen, um die strengereren Anforderungen der heutigen Geschäftswelt zu erfüllen, einschließlich Sicherheit und Business Continuity/Disaster Recovery (BC/DR) für „Service Assurance“.
- **Konzentration auf die Ausrichtung der IT auf Geschäftsprozesse nach Branche.** IBM nutzt seine umfangreichen Erfahrungen mit Geschäftsprozessen (z. B. HR, F&A, ERP, Beschaffung, Kundenbetreuung) verbunden mit Branchenkenntnissen um sicherzustellen, dass die Managed-Services-Lösung den Unternehmen dabei hilft, ihre Unterstützung der Geschäftstätigkeit durch die IT zu optimieren.
- **Globale Bereitstellung und Lokalisierung.** Die globale Präsenz von IBM sorgt dafür, dass Services weltweit mit einer einheitlichen Qualität bereitgestellt werden. Diese Präsenz umfasst die Kompetenz von IBM nicht nur in Bezug auf das Management von traditionellen Infrastruktur-Umgebungen, sondern auch bei Cloud-basierten Umgebungen, ob vor Ort oder verteilt über mehr als 40 IBM-Hosting-Zentren, die sich auf allen fünf Kontinenten befinden und auf Grundlage der SoftLayer-Cloud-Plattform von IBM arbeiten.

ABBILDUNG 9

IBM Integrated Managed Infrastructure – Ökosystem



Quelle: IBM, 2015

HERAUSFORDERUNGEN

Viele Unternehmen geben an, dass Managed Services ihre Bemühungen beim Erreichen der Geschäftsziele unterstützen können, jedoch haben wir von Käufern erfahren, dass es einige kritische Anforderungen und Bedenken gibt, für die alle Provider von Managed Services, einschließlich IBM, Lösungen finden müssen. Dabei handelt es sich insbesondere um:

- **Die Erfüllung der wichtigsten Geschäftsanforderungen.** Für Käufer von Managed Services ist die Gewährleistung, dass das Unternehmen eine gute Investitionsrendite realisiert und in der Lage ist, die Kosten zu senken, von entscheidender Bedeutung. Immer mehr Käufer äußern jedoch Bedenken in Bezug auf Managed Services. Sie fragen sich, wie schnell ein Fremdhersteller auf Änderungen im Betrieb reagieren kann, und ob der Provider

möglicherweise gar nicht in der Lage ist, mit den Änderungen Schritt zu halten; dazu gehören auch neue Bereitstellungsmodelle. Beides kann sich negativ darauf auswirken, wie effektiv der Geschäftsbetrieb agieren kann. Provider von Managed Services müssen in der Lage sein, einen Funktionsumfang anzubieten, der eine schnellere Markteinführung ermöglicht. Ferner sind kritische Investitionen erforderlich, um mit den sich ändernden Anforderungen an Technologie und Servicebereitstellung Schritt zu halten.

- **Gewährleistung einer robusten Sicherheit und Servicesicherheit.** Bei allen Umfragen nennen Käufer Sicherheit als ihre größte Sorge bei der Nutzung von Managed Services, egal, ob es sich dabei um traditionelle IT- oder Cloud-basierte Bereitstellungsmodelle handelt. Zu den weiteren Hauptsorgen gehören potenzielle Leistungseinbußen der IT-Anlage und die Unfähigkeit, die Servicequalität sicherzustellen (z. B. Verfügbarkeit, Reaktionsfähigkeit). Um diese Risiken abzumildern, müssen Provider einen vollständigen Leistungskatalog anbieten, der übergreifend die Themenschwerpunkte Sicherheit (z. B. Managed Firewall, Intrusion Detection, Virenschutz), Geschäftskontinuität und Disaster Recovery sowie hoch zuverlässige Bereitstellungsoptionen (z. B. Cloud) abdeckt.
- **Unterstützung für das Unternehmen, die Kontrolle zu behalten.** Der Verlust der Kontrolle gehört zu den Hauptsorgen der Käufer von Managed Services. Diese Sorge erhöht sich mit der Ausdehnung der Managed Services auf Cloud-basierte Optionen. Der Schlüssel zur Gewährleistung der Kontrolle besteht für Unternehmen aus dem Zugang zu Management-Tools und Plattformen sowie aus Transparenz und Kontrolle über alle Managed Services, die von Fremdherstellern sowohl für traditionelle IT als auch die Cloud bereitgestellt werden.
- **Schutz gegen den Verlust von geistigem Eigentum.** Unternehmen äußern eine hohe Besorgnis hinsichtlich des Verlustes von Unternehmensgeheimnissen und geistigem Eigentum beim Einsatz von Managed Services. Diese Bedenken können nur ausgeräumt werden, wenn Service-Provider starke Governance- und Steuersysteme einrichten und die Managed-Services-Struktur entsprechend an die sensiblen Informationen und das Risiko des Käufers (private/dedizierte im Vergleich zu Public-/Shared-Lösungen) anpassen. Dabei müssen die Vertragsbedingungen klar definiert und an den Schutz des geistigen Eigentums ausgerichtet werden.

FAZIT

Motiviert durch die Einführung neuer Technologien und Funktionen von Social Media und Mobilität hin zu Cloud und Analytics stehen Unternehmen unter einem größeren Druck, sich schneller an Marktbedürfnisse anzupassen, um die Wettbewerbsfähigkeit in einer durch wachsenden Konkurrenzdruck geprägten Welt zu behalten und einen immer größer werdenden globalen Anforderungskatalog zu erfüllen. Dieses schnelle Veränderungstempo ist dafür verantwortlich, dass Unternehmen mehr strategische Konzepte bei der Transformation ihrer Geschäftsbetriebe einsetzen.

Ein kritisches Element dieses Konzepts umfasst den Einsatz von Managed Services. Käufer geben dabei an, dass sie so die Funktionen erhalten, um sich auf flexible Weise an die Marktdynamik anpassen zu können sowie Produktivität und Leistung zu optimieren. Letztendlich müssen Käufer auf einen vollständigen Katalog an Bereitstellungsoptionen zugreifen können, der die traditionelle IT ebenso abdeckt wie Cloud-Lösungen und dabei die Unternehmen unterstützt, ihre hybriden IT-Funktionen zu optimieren und ihre Geschäftsbetriebe zu transformieren.

Über IDC

International Data Corporation (IDC) ist ein weltweit führender Anbieter von Marktinformationen, Beratungsdienstleistungen und Veranstaltungen für die Informationstechnologie-, Telekommunikation- und Konsumgütermärkte. IDC unterstützt IT-Fachkräfte, Führungskräfte und die Investorengemeinschaft bei der Suche nach Tatsachenentscheidungen zu Technologiekäufen und Geschäftsstrategien. Über 1.000 IDC-Analysten stellen weltweit, regional und lokal Fachwissen zu Technologie- und Branchenchancen sowie Trends in weltweit mehr als 110 Ländern bereit. Seit 50 Jahren bietet IDC strategische Einblicke, um unsere Klienten beim Erreichen ihrer wichtigsten Geschäftsziele zu unterstützen. IDC ist eine Tochter der IDG, dem weltweit führenden Medien-, Veranstaltungs- und Marktforschungsunternehmen.

Internationaler Hauptsitz

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
USA
508.872.8200
Twitter: @IDC
idc-insights-community.com
www.idc.com

Copyright-Vermerk

Externe Veröffentlichung von IDC Informationen und Daten - alle IDC Informationen, die in Anzeigen, Presseveröffentlichungen und Werbematerialien verwendet werden sollen, müssen im Voraus schriftlich durch den zuständigen IDC Vice President oder Country Manager genehmigt werden. Fügen Sie beim Einreichen einer solchen Anfrage einen Entwurf des vorgeschlagenen Dokuments bei. IDC behält sich das Recht vor, die Genehmigung einer externen Verwendung ohne Angabe von Gründen abzulehnen.

Copyright 2015 IDC. Jegliche Vervielfältigung ist ohne vorherige schriftliche Genehmigung strengstens verboten.

