



DATA CENTER WARTUNG

STUDIE



VORWORT

Rechenzentren stellen als zentrales Element der digitalen Infrastruktur die Basis für die Wirtschaft der Zukunft dar. Mit der vorliegenden Ausgabe der Studienreihe „Data Center Maintenance Survey“ beleuchten wir in Folge den aktuellen Markt der Data Center Wartung und Entwicklungstendenzen in Unternehmen aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Dabei geht es vor allem um die Frage, wie die Zukunft von Rechenzentren in Unternehmen und Organisationen aussieht. Ergänzende Informationen aus Theorie und Praxis ermöglichen einen fundierten Einblick in den Markt. Neben der Fortführung der Ergebnisse aus dem vorherigen Jahr greift die aktuelle Studie Teilaspekte noch detaillierter auf und ermöglicht Ihnen damit einen besseren Überblick der gängigen Praxis.

Neben den bekannten Themenblöcken zum aktuellen Stand der Hardware in Rechenzentren und der Zufriedenheit mit Herstellern richtet die vorliegende Studie ihren Fokus insbesondere auf die Weiterentwicklung eigener Rechenzentren. Einige zentrale Fragen sind dabei: Welche geschätzten Zeiteinsparungen gehen mit den Optimierungen einher? Wie sieht der zukünftige Einsatz von Tools in Rechenzentren aus, die Proactive und Predictive Maintenance ermöglichen? Zudem wird der Frage nachgegangen, was ein modernes Rechenzentrum leisten muss, um die veränderten Business-Anforderungen optimal zu begleiten.

Die Ergebnisse basieren auf Befragungen einer Onlineerhebung mit insgesamt 132 Teilnehmern. Hauptsächlich wurden IT-Manager, Infrastruktur-Verantwortliche, CFOs und Einkaufsleiter in kleinen, mittleren und großen Unternehmen befragt. Ergänzend dazu werden die Ergebnisse aus der vorherigen Studie unter 100 Unternehmensvertretern hinzugezogen. Die Studie wurde von der Technogroup IT-Service GmbH erstellt. Unser besonderer Dank gilt allen Umfrageteilnehmern sowie dem durchführenden Projektteam.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!

Klaus Stöckert
CEO Technogroup IT-Service GmbH

INHALT

VORWORT

EXECUTIVE SUMMARY

METHODIK

- 1 STATUS QUO RECHENZENTREN
- 2 THIRD PARTY MAINTENANCE
- 3 HERSTELLER
- 4 PRAKTISCHE UMSETZUNG
- 5 HARDWARE-LEBENSDAUER

ÜBER TECHNOGROUP

KONTAKT

EXECUTIVE SUMMARY

IT-Systeme werden nicht nur immer komplexer, sondern kommen mit der Zeit in die Jahre. Die aufwändige und kostspielige Wartung von Infrastrukturen, Servern und Rechenzentren macht alternative Konzepte wertvoller denn je. Der Gesamtmarkt für herstellerunabhängige Drittwartung (TPM, Third Party Maintenance) wächst kontinuierlich und bringt Unternehmen immense Einsparungen.

Die wichtigsten Ergebnisse der Studie lassen sich in den folgenden Punkten zusammenfassen:

- 1 Externe Dienstleistungen sind auf dem Vormarsch**
Um Zeit zu gewinnen und Kosten zu reduzieren, planen immer mehr Unternehmen die Wartung und den Betrieb ihrer Rechenzentren als Managed Service.
- 2 Die Zeitersparnis durch TPM ist enorm**
Unternehmen schätzen die Zeitersparnis für die Auslagerung der Hardware-Wartung an Wartungspartner auf bis zu 50 Prozent ein.
- 3 Zufriedenheit mit den Herstellern lässt nach**
Die dezentrale Servicesituation mit Verträgen unterschiedlicher Hersteller sehen die Verantwortlichen zunehmend kritisch, zumal die Wartungsgarantie aufgrund des Auslaufens von Serviceverträgen häufig nicht gedeckt ist.
- 4 IT-Systeme über einen langen Zeitraum nutzen**
IT-Systeme werden aufgrund der hohen Anschaffungskosten und der darauf laufenden unternehmenskritischen Systeme wie CRM oder ERP möglichst lange genutzt und sind daher wartungsintensiv. Bei den Betreibern findet infolgedessen ein Umdenken in Richtung Drittwartung statt.
- 5 Der Preis alleine ist nicht entscheidend**
Für die Entscheider sind bei der Rechenzentrumswartung mehrere Faktoren ausschlaggebend. Der Preis spielt eine Rolle. Eine schnelle Reaktionsfähigkeit und hohe Zuverlässigkeit sind Unternehmen heutzutage am wichtigsten, wenn es um die Wartung ihrer IT-Systeme geht.

METHODIK

Alle Ergebnisse der Studie basieren auf einer Onlineerhebung. Die folgenden Kapitel sind mit prägnanten Ergebnissen angereichert. Die Onlineumfrage fand im Zeitraum von Mitte Juli bis Ende August 2019 statt. Über 2.000 Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz wurden eingeladen teilzunehmen. Insgesamt konnten 132 vollständige Antworten berücksichtigt werden.

Adressaten der Umfrage waren IT-Leiter, Infrastruktur-Verantwortliche, CFOs und Einkaufsleiter. Wie in Abbildung 1 ersichtlich ist die Mehrheit der Teilnehmer in leitender Funktion tätig. Die Erhebung umfasst Unternehmen unterschiedlicher Größe und Branchen, sodass die Ergebnisse allgemein aussagekräftige Schlussfolgerungen zulassen. Unternehmen mit unter 500 Mitarbeitern bilden mit 54 Prozent gut die Hälfte der Erhebung (Abb. 2), 18 Prozent sind Unternehmen mit einer Mitarbeiterzahl zwischen 500 und 5.000, Unternehmen mit mehr als 5.000 Mitarbeitern machen 15 Prozent der Befragten aus.

Aufgrund der Studienergebnisse aus dem vorherigen Jahr und dem noch detaillierteren Studiendesign in diesem Jahr sind wir überzeugt, ein aussagekräftiges und umfassendes Bild des Status Quo sowie Zukunftstendenzen von Data Center Wartung in Unternehmen und Organisationen zu zeichnen. Darüber hinaus können anhand fundierten Expertenwissens wertvolle Branchensinsights generiert und konkrete Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Abbildung 1: Position des Umfrageteilnehmers

Welche Aufgabe haben Sie in Ihrem Unternehmen?

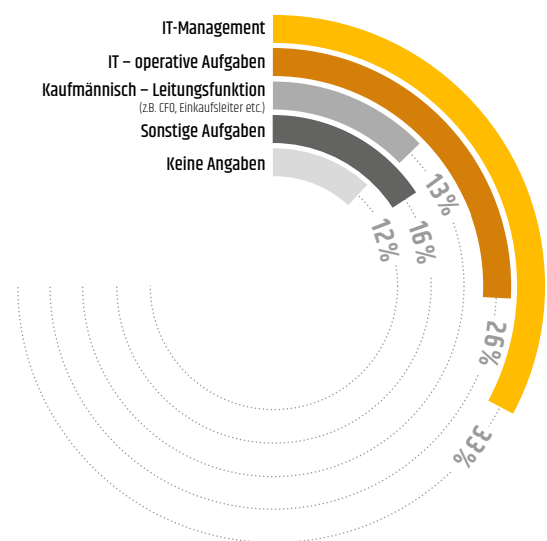
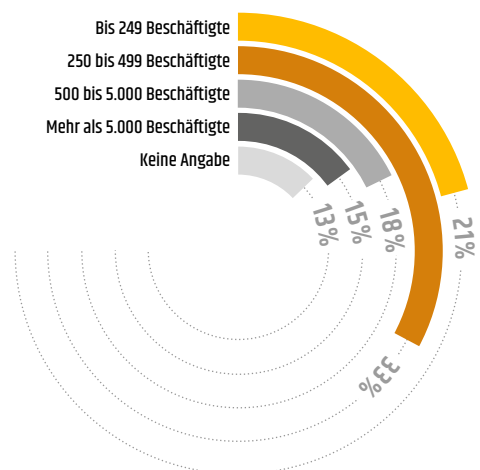


Abbildung 2: Unternehmensgröße

Wie viele Mitarbeiter sind in Ihrem Unternehmen beschäftigt?



1 Status Quo Rechenzentren

Bei der Instandhaltung von Rechenzentren setzen Unternehmen in Zukunft verstärkt auf externe Dienstleister

Mehr als die Hälfte der Befragten betreibt ihre IT-Systeme momentan inhouse in einem eigenen Rechenzentrum. Jedes fünfte Unternehmen baut auf eine kombinierte Lösung und betreibt seine IT-Systeme sowohl im eigenen als auch im externen Rechenzentrum. Während aktuell nur 4 Prozent aller Befragten auf Co-Locations setzen, wird von einer steigenden Bedeutung dieser Lösung ausgegangen. Ein Blick in die Zukunft offenbart, dass Unternehmen zwar nach wie vor auf das eigene Rechenzentrum bauen, jedoch eine Kombination aus eigenem Rechenzentrum und externen Data Centers und Cloud-Anbietern angestrebt wird.

Bei rund der Hälfte der Befragten wird der operative Betrieb des Rechenzentrums vom eigenen IT-Bereich gemanagt. Bei der Instandhaltung des Rechenzentrums vertrauen bereits heute 21 Prozent der Befragten auf eine Kombination aus internen und externen Partnern, 17 Prozent rein auf externe Dienstleister. Um Zeit für Innovationen zu gewinnen und Kosten zu sparen, plant rund jedes dritte Unternehmen zukünftig die Übertragung von Standardaufgaben wie dem Data Center Betrieb als Managed Service.

Abbildung 3: IT-System Instandhaltung

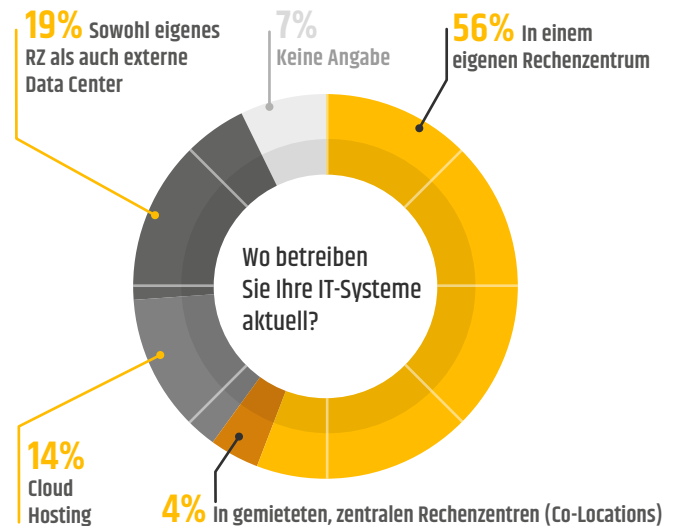


Abbildung 4: Rechenzentrum in der Zukunft

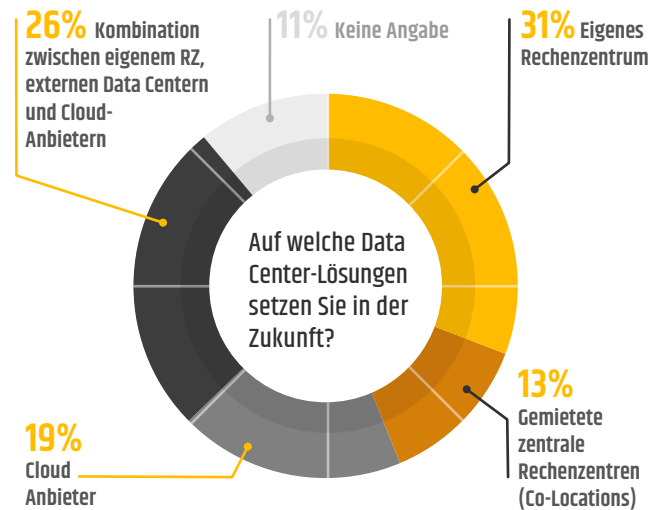


Abbildung 5: Data Center Betrieb

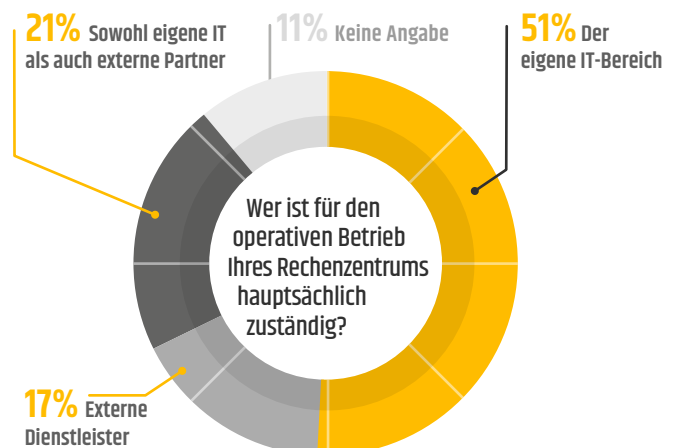
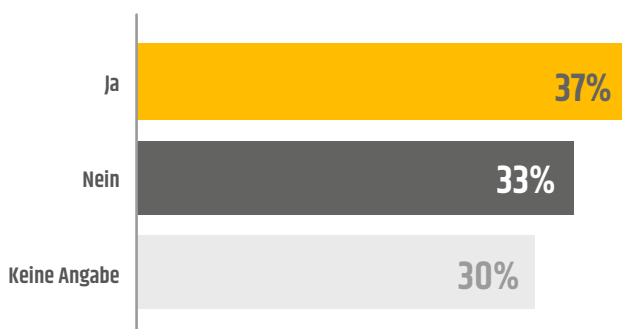


Abbildung 6: RZ-Betrieb durch externe Partner

Planen Sie zukünftig die Übertragung von Standardaufgaben, wie Data Center Betrieb als Managed Service, um Zeit für Innovationen zu gewinnen und Kosten zu sparen?



2 Third Party Maintenance

Unternehmen schätzen die Zeitersparnis für die Auslagerung der Hardware-Wartung an Wartungspartner auf bis zu 50 Prozent

Eine einwandfreie IT-Umgebung mit Hardwarekomponenten wie Server, Storage und Switches ist für Unternehmen essenziell. Aufgrund hoher Anschaffungskosten sowie der unternehmenskritischen Systeme, die darauf laufen, wird Hardware möglichst lange genutzt. Für ein reibungslos laufendes Data Center ist daher intensive Wartungsarbeit erforderlich, die entweder inhouse durchgeführt oder ausgelagert werden kann.

Unter Drittwartung oder TPM wird die herstellerübergreifende, einheitliche Gesamtwartung einer IT-Infrastruktur aus einer Hand verstanden. Das Konzept der Zusammenarbeit mit einem Drittwartungsgeber ist auch im Jahr 2019 bei über der

Hälfte der befragten Unternehmen (57 Prozent) weiterhin nicht bekannt. Lediglich 31 Prozent der Befragten arbeiten aktuell mit einem TPM-Anbieter zusammen und nutzen die Vorteile der Services: Signifikante Kosteneinsparungen, ein Single Point of Contact und Verfügbarkeit rund um die Uhr sind nur einige davon. 67 Prozent von ihnen sehen TPM jedoch als Alternative zum Wechsel in die Cloud oder zu Co-Locations an, um ihre Betriebskosten zu senken. Rund jedes dritte Unternehmen geht bei der Auslagerung der Hardware-Wartung an einen Wartungspartner von einer Zeitersparnis von bis zu 20 Prozent aus, 7 Prozent der Befragten sogar von bis zu 50 Prozent.

Good to know: Vorteile TPM

- **Kostensparnis von 50 bis 70 Prozent im Vergleich zu OEM (Original Equipment Manufacturer)**
- **Ein direkter Ansprechpartner für verschiedene Systeme (Multivendor)**
- **Konsolidierung der Wartungsverträge**
- **Flexible Gestaltung der SLAs**
- **Zertifiziertes Personal**
- **Externe Lagerhaltung der Original-Hardwarekomponenten**
- **24/7 verfügbar**
- **Wartung ab dem ersten Tag**
- **Hohe Flexibilität**

Abbildung 7: Kenntnisstand TPM

Kennen Sie das Konzept eines Drittwartungsgebers (Third Party Maintenance)?



Abbildung 8: TPM-Anwendung

Arbeiten Sie mit einem TPM-Anbieter zusammen?



Abbildung 9: TPM als Alternative zu Cloud und Co-Locations

Ist die Reduzierung von Betriebskosten für Hardware-Infrastruktur durch Nutzung von Drittwartungspartnern eine Alternative zum Wechsel in die Cloud oder zu Co-Locations?



Abbildung 10: Zeiteinsparungen mit TPM

Wie hoch schätzen Sie die zeitliche Ersparnis in IT-Abteilungen, wenn die Hardware-Wartung des Data Centers an einen Wartungspartner ausgelagert wird?



3 Hersteller

Das Data Center der Zukunft

Die Studienergebnisse aus dem Jahr 2018 verdeutlichen, dass 78 Prozent der Unternehmen mit eigenen Rechenzentren üblicherweise Hardware mehrerer Hersteller nutzen. 31 Prozent haben Komponenten von zwei bis fünf Herstellern, 47 Prozent sogar von fünf bis sieben Anbietern. Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in den aktuellen Studienergebnissen wider: Weiterhin geben 68 Prozent der Unternehmen an, Hardwarekomponenten verschiedener Hersteller zu nutzen (Abbildung 11). 38 Prozent der Befragten haben dabei Hardwarekomponenten von zwei bis fünf Herstellern im Einsatz, immerhin 18 Prozent von mehr als sieben Herstellern (Abb. 12). Damit verbunden ist eine Vielzahl von laufenden Serviceverträgen, die mit den einzelnen Hardware-anbietern unterhalten werden. Diese dezentralisierte Service-situation scheint in der Praxis bei Unternehmen die Regel zu sein und bindet zahlreiche interne Ressourcen. Jedoch offenbart die aktuelle Studie, dass 71 Prozent der Unternehmen einen einzelnen Ansprechpartner für alle Serviceverträge, den so genannten Single Point of Contact, als wertvolle und zukunftsweisende Alternative zu einzelnen Serviceverträgen mit diversen Herstellern ansehen.

Insgesamt haben 57 Prozent der Unternehmen keine vollständige Abdeckung der eingesetzten Hardware durch Laufzeit-Serviceverträge und können somit sofort von Drittwartungsmaßnahmen profitieren. 23 Prozent der Unternehmen stehen ganz ohne Servicepartner da (Abb. 14). Die jeweiligen Konditionen und Bedingungen vorhandener Serviceverträge werden in der Praxis wenig überprüft. 31 Prozent geben an, dies nur alle zwei Jahre zu kontrollieren, 21 Prozent sogar noch seltener.

Die Unzufriedenheit mit den Wartungsservices der Hersteller wächst. Waren 2018 noch 18 Prozent der Unternehmen sehr zufrieden mit den Leistungen, fällt der Wert der sehr Zufriedenen 2019 auf Null. Fast die Hälfte der Befragten ist gleichbleibend weniger zufrieden, aber der Anteil der Unzufriedenen ist signifikant von 4 Prozent auf 19 Prozent angestiegen (Abb. 16).

Abbildung 16: Zufriedenheit mit Herstellerservices

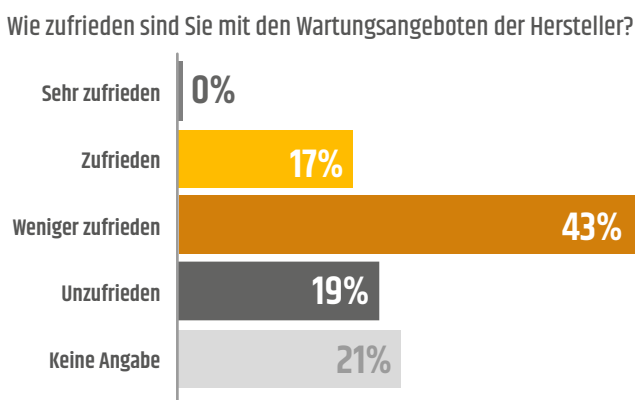


Abbildung 11: Hardware-Nutzung unterschiedlicher Hersteller

Nutzen Sie bzw. Ihr Unternehmen Hardwarekomponenten verschiedener Hersteller im Rechenzentrum?



Abbildung 12: Anzahl der Hersteller

Welche Anzahl an Herstellern sind bei den Hardwarekomponenten im Einsatz?

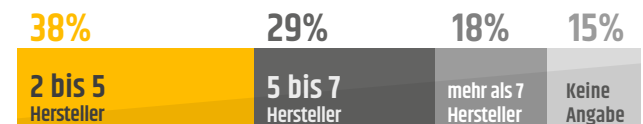


Abbildung 13: Bedeutung Single Point of Contact

Ist die Optimierung der Prozesse durch einen Ansprechpartner für alle Serviceverträge (Single Point of Contact) eine Alternative zu einzelnen Serviceverträgen mit Herstellern?



Abbildung 14: Nutzung von Laufzeit-Serviceverträgen

Nutzt Ihr Unternehmen Laufzeit-Serviceverträge mit den einzelnen Herstellern?

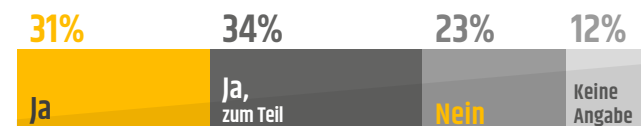
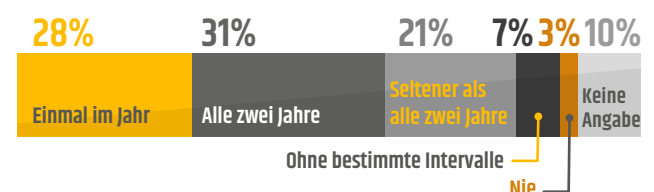


Abbildung 15: Prüfung von Vertragsbedingungen

Wie häufig prüfen Sie die Konditionen und Bedingungen von Serviceverträgen?



4 Praktische Umsetzung

Immer mehr Unternehmen verlassen sich auf externe Dienstleister

Noch immer greifen die meisten Unternehmen für den Fall eines Hardwareausfalls auf einzelne Wartungsverträge zurück, aber ihre Zahl ist rückläufig. Viele entscheiden erst im Einzelfall, was zu tun ist, oder verfügen über einen hauseigenen IT-Notdienst (Abb. 17). Immerhin 41 Prozent der befragten Unternehmen planen in Zukunft den Einsatz von Tools für Predictive Maintenance (Abb. 18).

Die Angaben zur Lebensdauer der verwendeten Systeme haben sich kaum verändert. Noch immer nutzen weit über die Hälfte der Befragten aufgrund hoher Neuanschaffungskosten ältere Server, die zum Weiterbetrieb zahlreicher Anwendungen unersetzlich sind. Lediglich 23 Prozent sind nicht auf solche veralteten Systeme angewiesen (Abb. 19).

Abbildung 17: Vorgehen bei Hardwareausfällen

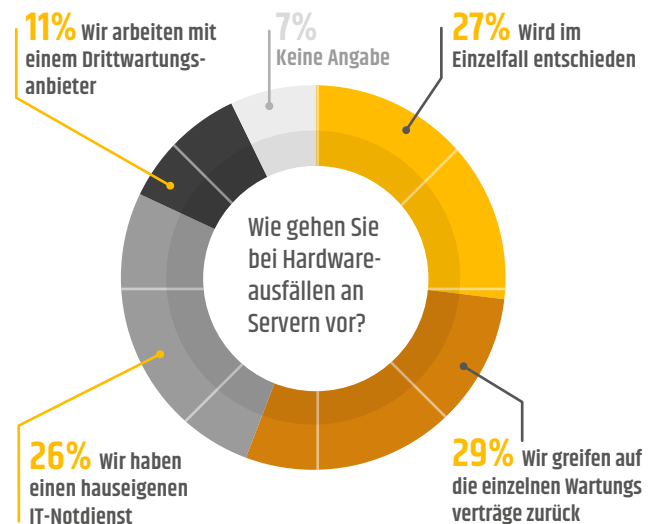


Abbildung 18: Einsatz von Tools für Predictive Maintenance

Planen Sie zukünftig den Einsatz von Tools in Ihrem Rechenzentrum, die proaktive Wartung bzw. vorausschauende Wartung / Predictive Maintenance ermöglichen, um Ausfälle zu vermeiden?

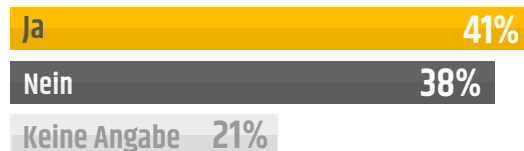
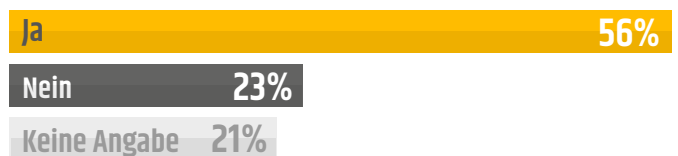


Abbildung 19: Nutzung älterer Server

Nutzen Sie ältere Server, die zwingend zum Weiterbetrieb bestimmter Anwendungen wie ERP, CRM oder ähnlichen Systemen genutzt werden müssen?



5 Hardware-Lebensdauer

Lebensdauer der Hardware als finanzieller Faktor

Bei der Mehrzahl der Unternehmen hält die Hardware mittlerweile länger: Ging der Großteil im letzten Jahr noch von einer Lebensdauer von bis zu sieben Jahren aus, geben die meisten heute an, dass ihre Systeme bis zu zehn Jahre lang im Einsatz sind. Mit 28 Prozent wächst auch der Anteil der Unternehmen, bei denen die Hardware sogar mehr als zehn Jahre funktioniert (Abb. 20).

37 Prozent sehen die Herstellerangaben zur voraussichtlichen Lebensdauer der Hardware von bis zu fünf Jahren als Verkaufsargument für neue Produkte, aber beinahe jeder

dritte Befragte nimmt diese Aussagen nach eigenen Angaben nicht ernst (Abb. 21). Dennoch glauben 41 Prozent der Unternehmen, dass die Lebensdauer vom Hersteller, seinem Support und dessen Ende abhängt. Nur 23 Prozent sind überzeugt, die Haltbarkeit durch das eigene Fachwissen verlängern zu können (Abb. 22).

Daher ist die Relevanz der Zuverlässigkeit von Herstellern für die Befragten auf 85 Prozent angestiegen. Ebenso wichtig ist ihnen eine schnelle Reaktion. Währenddessen fällt die Höhe des Preises eher weniger ins Gewicht (Abb. 23).

Abbildung 20: Einsatzdauer der Hardware

Wie lange sind Server und Data-Center-Hardware bei Ihnen im Einsatz?



Abbildung 21: Einschätzung herstellereitiger Angaben

Herstellerseitig vorgegebene Produktlebenszyklen von maximal fünf Jahren sind:



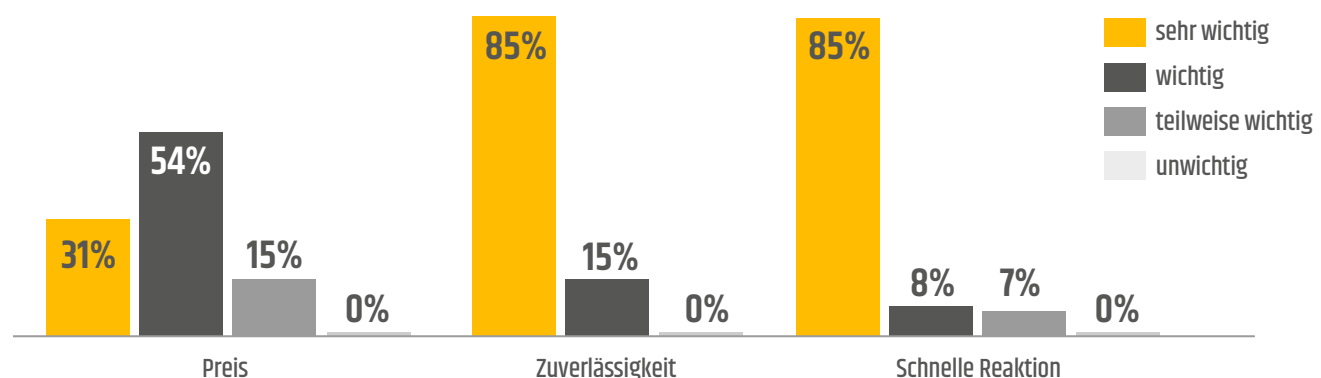
Abbildung 22: Kontrolle über tatsächliche Lebenszyklen

Wer hat die Kontrolle über die tatsächlichen Lebenszyklen von Produkten?



Abbildung 23: Auswahlkriterien bei externen Dienstleistern

Welche Rolle spielen für Sie die folgenden Kriterien bei externen Data Center Dienstleistern?

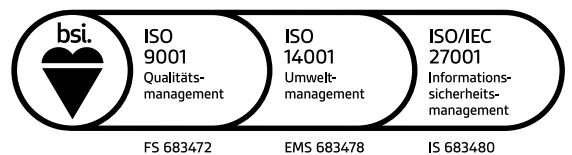


ÜBER TECHNOGROUP

Technogroup ist der Marktführer für Third Party Maintenance (TPM) in der D/A/CH-Region. Das Unternehmen bietet weltweit aus einer Hand Instandhaltungs-, Wartungs- und Reparaturdienstleistungen für alle gängigen IT-Systeme in Rechenzentren.

Die umfassenden Servicepakete helfen, Hardwareausfälle zu vermeiden, zu beheben und die Nutzungsdauer von IT-Systemen für Unternehmen verschiedener Branchen kostengünstig zu verlängern. Zu den zusätzlichen Services gehören unter anderem Administrationsdienste, Monitoring, Installation, Systemumzüge, Änderungen und Updates sowie Recycling von Altsystemen.

Dank des umfassenden Know-hows und der langjährigen Branchenerfahrung bietet Technogroup eine professionelle Herangehensweise bei hohem Service-Level und reduzierten Kosten. Als eines der ersten Unternehmen am Markt ist Technogroup in den Bereichen Qualitätsmanagement, Umweltmanagement und Informationssicherheit gemäß den ISO-Normen zertifiziert.



Kontakt

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:

Technogroup IT-Service GmbH

Alexander Kupermann

Director Marketing and Communications

T +49(0)6146 8388 191

a.kupermann@technogroup.com

www.technogroup.com

<https://www.linkedin.com/company/technogroup-it-service-gmbh>



<https://www.xing.com/companies/technogroupit-servicegmbh>



<https://www.facebook.com/technogroup>



https://www.instagram.com/technogroup_it_service



Die enthaltenen Informationen sind allgemeiner Natur und nicht auf die spezielle Situation einer Einzelperson oder einer juristischen Person ausgerichtet. Obwohl wir uns bemühen, zuverlässige und aktuelle Informationen zu liefern, können wir nicht garantieren, dass diese Informationen so zutreffend sind wie zum Zeitpunkt ihres Eingangs oder dass diese auch in Zukunft so zutreffend sein werden. Niemand sollte aufgrund dieser Informationen ohne geeigneten fachlichen Rat und ohne gründliche Analyse der betreffenden Situation handeln.

© 2019 Technogroup GmbH. Alle Rechte vorbehalten.

Printed in Germany. Der Name Technogroup und das Logo sind eingetragene Markenzeichen.

2. Auflage, 09/2020

Coverbild: © Gorodenkoff / Adobe Stock