

TPM-ANBIETER ALS GLOBALER PARTNER

GEGEN HARDWARE-AUSFÄLLE UND KOSTENDRUCK

Seit Jahren richten sich Wachstumsbestrebungen deutscher Unternehmen verstärkt ins Ausland. Nicht nur Konzerne denken und handeln global, auch der Mittelstand unterstützt seine Marktposition durch Niederlassungen in Europa, Asien oder Amerika. Für IT-Abteilungen ist der Aufbau oder gar der Kauf von Standorten im Ausland oft eine große Herausforderung. Gewachsene, heterogene IT-Landschaften erworbener Niederlassungen in die eigenen Systeme zu integrieren ist kompliziert. Ebenso den reibungslosen Betrieb der Systeme und Rechenzentren über die Distanz hinweg zu gewährleisten. Nun tritt noch ein neuer Herausforderer auf das Spielfeld: der gestiegene Kostendruck aufgrund der weltweiten Wirtschaftskrise, ausgelöst durch die Covid-19-Pandemie. Drittwartung durch einen globalen Dienstleister kann eine Möglichkeit sein, die Wartung der Systeme und Rechenzentren im In- und Ausland zu stemmen, die Ausfallsicherheit zu erhöhen und gleichzeitig die Betriebskosten zu senken.

IT-Abteilungen international agierender Mittelständler stehen vor einer schwierigen Aufgabe. Sie haben auf globaler Ebene die gleichen Anforderungen an ihre IT-Landschaft wie große Unternehmen, sie müssen diese Aufgabe aber mit wesentlich weniger Personal bewältigen. Je nach Größe des Standorts im Ausland verfügt dieser nicht über eigene Verantwortliche für die IT-Infrastruktur oder eben nicht mit den nötigen Kapazitäten. Daher sind viele Unternehmen entweder auf die Wartung ihrer IT-Systeme durch die Hersteller oder durch Dienstleister vor Ort angewiesen. Doch die Herstellerwartung ist ein hoher Kostenfaktor. Zudem hat ei-

ne Umfrage der Technogroup IT-Service GmbH aus dem Jahr 2019 ergeben, dass nur 17 Prozent der Befragten mit dem Wartungsangebot der Hersteller zufrieden sind, kein Teilnehmer war sehr zufrieden, 62 Prozent waren weniger oder gar unzufrieden.

Auch einzelne Wartungsdienstleister vor Ort können Nachteile mit sich bringen. Es ist für die IT-Abteilungen aufwendig mit den jeweiligen Dienstleistern vor Ort Verträge zu schließen und diese zu erweitern, wenn neue Hardware in die Infrastruktur Einzug hält. Gegebenenfalls un-

terscheiden sich die Service Level Agreements (SLAs) in den einzelnen Ländern. Zudem sind sie oft anders als es die Unternehmen von Dienstleistern und Herstellern in Deutschland gewohnt sind. Die Kontrolle der Qualität der Dienstleister ist zudem über die räumliche Distanz hinweg schwierig. Noch schwieriger ist es, ein Vertrauensverhältnis über die Entfernung hinweg aufzubauen. Kommt es zu einer Störung oder gar einem Ausfall der Hardware in einer Niederlassung im Ausland sind schnelles Handeln und Vertrauen in den Dienstleister aber maßgeblich.

Globale Abdeckung mit einem zentralen Partner

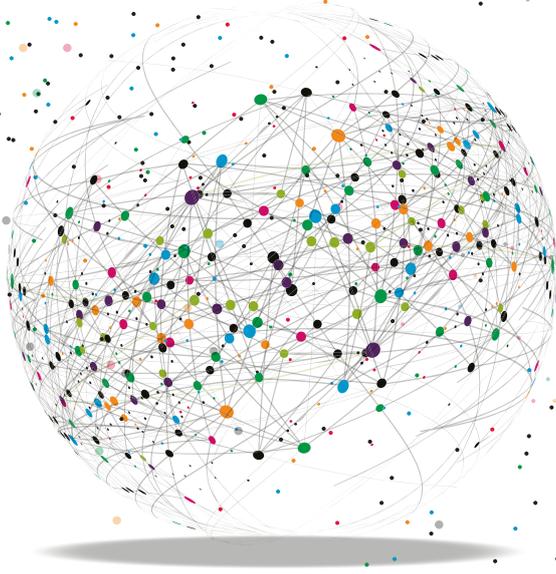
International ausgerichtete Drittwartungsdienstleister können eine sinnvolle Alternative zur Wartung durch den Hersteller oder durch einzelne Dienstleister vor Ort sein. Sie sind in vielen Ländern mit eigenem Personal vertreten und bieten dort direkt ihre Dienstleistung sowie Kundenbetreuung an. Zudem verfügen sie über ein qualitätsgesichertes weltweites Partner-Netzwerk. Damit können große Anbieter von Third-Party Maintenance (TPM) einen qualitätsgesicherten Service rund um den Globus anbieten.

Wenn notwendig, schließt der Drittwartungsanbieter dabei Partnerverträge mit Dienstleistern in anderen Ländern ab. Dadurch erweitert er seine geografische Präsenz und seine Kapazitäten für den Kunden. Die Partner übernehmen gegenseitig qualitätsgarantiert die Dienstleistung in ihrer jeweiligen Region. So schließt ein TPM-Anbieter in Deutschland zum Beispiel einen Vertrag mit einem indischen Partner, der die Betreuung des



„EIN TPM-ANBIETER KANN HARDWARE AUCH NACH DEM ENDE DES SUPPORTS DURCH DEN HERSTELLER WARTEN. SO KANN SIE LÄNGER SICHER IN BETRIEB SEIN UND TEURE NEUINVESTITIONEN EINGESPART ODER VERSCHOBEN WERDEN.“

Klaus Stöckert,
CEO, Technogroup IT-Service GmbH,
www.technogroup.com



Kunden vor Ort in der Niederlassung in Mumbai übernimmt. Die Vorteile dieses internationalen Netzwerks für den Kunden sind vielfältig:

- Er hat einen festen Ansprechpartner für Hardware-Probleme weltweit. Das minimiert nicht nur die Reaktionszeit bei einer Störung, sondern ist auch die Grundvoraussetzung dafür, eine Vertrauensbasis aufzubauen.
- Er hat festgelegte Service Level Agreements, die eine schnelle Reaktionszeit überall auf dem Globus gewährleisten
- Er hat eine hohe Service-Qualität, die sein TPM-Anbieter in Deutschland sicherstellt
- Er kann auch refurbished Hardware in seine Systeme integrieren. Der Dienstleister kann die gebrauchten, aber sorgfältig getesteten und qualitätsgarantierten Komponenten im Rechenzentrum ergänzen, warten und ersetzen. Der Einsatz von refurbished Hardware schafft ein Einsparpotenzial von bis zu 50 Prozent gegenüber Neuware. So können hochqualitative Hardware-Komponenten auch in finanziell

schwächer aufgestellten Niederlassungen genutzt werden, da die Investitionssumme geringer ausfällt.

Mit Drittwartung Betriebskosten senken

Womit wir bei dem zweiten Thema wären: dem gestiegenen Kostendruck der Unternehmen, der auch in den IT-Abteilungen spürbar ist. Die Covid-19-Pandemie hat viele Branchen in aller Welt wirtschaftlich geschwächt. In einer aktuellen Umfrage der Technogroup IT-Service GmbH, gaben fast drei Viertel der Befragten an, negative Auswirkungen durch die Coronakrise und die damit einhergehende Wirtschaftskrise zu verspüren. Die Firmen reagieren auf diese Herausforderung, indem sie Prozesse optimieren, Investitionen verschieben oder Budgets kürzen. Das Bestreben der Geschäftsleitung, die Kosten für die Hardware und IT zu senken, wird von 62 Prozent der Umfrage-Teilnehmer als hoch oder sehr hoch angesehen.

Da lohnt sich ein Kostenvergleich der unterschiedlichen Möglichkeiten der Hardware-Wartung. Bereits 2019 errechneten die Analysten von Gartner ein Einsparpotenzial von bis zu 70 Prozent, wenn

Unternehmen von der Herstellerwartung auf Third-Party Maintenance umsteigen. Diese Zahl beruht zum einen auf der Tatsache, dass herstellerunabhängige Drittwartungs-Dienstleister oft deutlich flexiblere und wirtschaftlichere Konditionen bieten als die OEMs. Zudem entfällt ein Großteil des Administrationsaufwands, da es nur einen Ansprechpartner gibt.

Ein weiterer, sehr wichtiger Punkt ist die Zeitspanne, in der die Hardware im Rechenzentrum im Einsatz ist. Hersteller rufen im Schnitt nach drei bis fünf Jahren das End of Service Life (EOSL) für Geräte aus. Dennoch können Server und andere Hardware deutlich darüber hinaus genutzt werden – ohne Kompromisse bei der Verfügbarkeit oder Performance-Verluste. Viele Unternehmen haben ihre Hardware im Rechenzentrum bis zu zehn Jahre oder sogar darüber hinaus im Einsatz. Ein TPM-Anbieter kann die Hardware auch nach dem Ende des Supports durch den Hersteller warten. Er hält die entsprechenden Ersatzteile vor und verfügt über qualifiziertes Fachpersonal. So kann Hardware länger sicher in Betrieb sein und teure Neuinvestitionen eingespart oder verschoben werden. Das schafft IT-Abteilungen gerade in der jetzigen Zeit wertvollen Spielraum in ihren Budgets und schont die Umwelt.

Nachhaltigkeit erhält im Bereich der Rechenzentrums-Hardware gerade einen Schub durch die Ökodesign-Verordnung 2019/424. Diese hat zum Ziel, dass Geräte künftig länger genutzt werden können. Kurz gesagt: Um die sichere Nutzungsdauer zu erhöhen, sind Hersteller verpflichtet, für bestimmte Server, die ab dem 01. März 2021 auf dem Markt kommen, die sicherheitsrelevante Firmware kostenlos zur Verfügung zu stellen und Firmware zur Funktionserweiterung zwei Jahre nach dem Inverkehrbringen für mindestens acht Jahre kostenlos oder zu fairen Preisen zur Verfügung zu stellen. Das macht Unternehmen unabhängiger von der Wartung durch die Hersteller und gibt ihnen mehr Handlungsfreiraum.

Klaus Stöckert