

# Managed Service



© LeoWolfert/Shutterstock.com



# Managed Service



Managed Services sind wiederkehrende IT-Leistungen, deren Art, Umfang und Qualität ein Dienstleister vorab mit seinem Kunden klar festlegt. Sie unterscheiden sich in mehrfacher Hinsicht von klassischen IT-Dienstleistungen (Bsp. Systemadministration, Support).

Das kann u.a. die regelmäßige Kontrolle der IT-Infrastruktur sein (Bsp. Monitoring), um auftretende Probleme rechtzeitig zu erkennen und lösen zu können (Vgl. Warnsysteme im KFZ – Reifendruck, Ölmenge, etc.). Dadurch sollen Folgekosten verhindert werden.

Auf Basis eines vorab vereinbarten SLA (Service-Level-Agreement), kann der Auftraggeber die Erfüllung der Services sowie die ausgeführte Qualität messen und bewerten.

Im Vergleich zum Outsourcing umfassen sie nur einen Teilbereich der IT.



# Managed Service



Die Entwicklung von Managed Services wird durch folgende Faktoren bei der Entwicklung der IT begünstigt:

- Wachsende Komplexität
- Hybride Strukturen (lokale Infrastruktur und Clouddienste)
- Hohe Anzahl unterschiedlicher Endgeräte
- Flexible Nutzung von überall aus
- Wachsende Anforderungen an IT-Sicherheit & Datenschutz
- Mangel an Fachpersonal



# Managed Service



Folgende Ziele lassen sich durch Managed Services für den Kunden und das Systemhaus erreichen:

- Bessere Qualität durch Fokussierung von Spezialisten auf genau definierte Aufgaben und Themen
- Höhere Effizienz durch Automatisierung und den Einsatz von mandantenfähigen Systemen
- Leistungen lassen sich häufig Remote erbringen (RMM)



# Managed Service



## IT-Monitoring bietet hohen Nutzen

- Wachsende Abhängigkeit von der IT in allen Unternehmen und Branchen
- Steigende Kosten durch Ausfälle
- Bessere Qualität durch Fokussierung von Spezialisten auf genau definierte Aufgaben und Themen
- Höhere Effizienz durch Automatisierung und den Einsatz von mandantenfähigen Systemen
- Reduzierung der Administrationskosten
- Höhere Verfügbarkeit der IT-Systeme
- Geringere Kosten für die Störungsbeseitigung



# Managed Service



## IT-Monitoring bietet hohen Nutzen

- Wachsende Abhängigkeit von der IT in allen Unternehmen und Branchen
- Steigende Kosten durch Ausfälle
- Bessere Qualität durch Fokussierung von Spezialisten auf genau definierte Aufgaben und Themen
- Höhere Effizienz durch Automatisierung und den Einsatz von mandantenfähigen Systemen
- Reduzierung der Administrationskosten
- Höhere Verfügbarkeit der IT-Systeme
- Geringere Kosten für die Störungsbeseitigung



# Managed Service



## IT-Störung ohne Monitoring

- Festplatte auf Server läuft in der Nacht voll, System fällt aus
- Mitarbeiter kommen um 8 Uhr ins Büro, starten Ihre Rechner und stellen Probleme fest
- IT-Dienstleister wird über Problem informiert
- Nächster verfügbarer Mitarbeiter macht sich mit Feuerwehreinsatz auf die Suche nach der Ursache
- Problem wird nach einiger Suche identifiziert und mit einem Zeitaufwand von ca. 2 Stunden behoben
- IT läuft um 13 Uhr wieder, wobei die Ursache für das Vollaufen der Platte in dem Moment noch nicht gefunden wurde
- Kosten für den Service ca. € 500, interne Kosten für den Ausfall ca. € 9.000,- (!)





# Managed Service



## Kosten eines IT-Ausfalls von 4 Stunden in einem Betrieb mit 20 MA

IT-Ausfall Kostenrechner	Einheit	Anzahl	Zwischenwert
Dauer des IT-Ausfalls bzw. Stillstandszeit	Eingabe in Minuten	240	
Anzahl vom IT-Ausfall betroffener Mitarbeiter	Stück	20	
Kalkulatorischer Stundensatz	Euro	98,00 €	1,63 €
Umsatz pro Jahr	Euro	1.500.000,00 €	28.846,15 €
Anzahl Arbeitstage pro Woche	Tage	5	5.769,23 €
Anzahl Arbeitsstunden pro Tag in denen Umsatz generiert wird	Stunden	8	721,15 €
Umsatz pro Minute			12,02 €
Kalkulatorische Kosten pro Stunde IT-Ausfallzeit	Euro		1.960,00 €
Kalkulatorische Gesamtkosten des IT-Ausfalls	Euro		7.840,00 €
Umsatzverlust während des IT-Ausfalls	Euro		2.884,62 €
Davon nicht wiederholbarer Umsatz in Prozent	Prozent	40%	1.153,85 €
<b>Gesamtkosten des IT-Ausfalls</b>	<b>Euro</b>		<b>8.993,85 €</b>





# Managed Service



## IT-Störung mit Monitoring

- Da die Ursache für die volle Festplatte eine kontinuierlich wachsende Logdatei war, hat sowohl der Agent für den Datenzuwachs, als auch der Schwellwert für den Plattenspeicher einige Tage zuvor ein automatisches Ticket erstellt
- Dies wurde remote bearbeitet und die Ursache entsprechend behoben. Zu einem Fehler ist es so erst gar nicht gekommen.
- Die Kosten für das Monitoring belaufen sich auf ca. € 100,- monatlich, die Zeit für die Beseitigung war mit einer monatlichen Pauschale in Höhe von € 500,- für die Bearbeitung von Supporttickets bis zu einer bestimmten Grenze bereits abgedeckt, betragen für den konkreten Fall anteilig etwa € 100,-





## Anti-Virus-Lösungen anno 2010

- Kunde kaufte Lizenz für Antivirensoftware für die notwendige Anzahl Clients (meist incl. 3 Jahre Aktualisierung von Signaturen und Software), Nachkauf von Lizenzen bei wachsenden Unternehmen, ständige Über- oder Unterlizenzierung
- Installation erfolgte durch interne oder externe IT als Dienstleistung
- Administration häufig komplex, Überwachung des Betriebes und der „richtigen“ Konfiguration
- Systeme häufig nicht in optimalem Betriebszustand, da Aufwand für das Prüfen der Logfiles und Quarantänebereiche aufwendig waren
- Generelle Funktion war häufig auch von den Anwendern abhängig



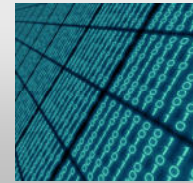


## Anti-Virus-Lösungen anno 2020

- Monatliche Miete der jeweils benötigten Clients (teilweise monatlich kündbar) incl. aller Updates
- Betrieb über zentrale Plattformen für eine hohe Anzahl von Kunden, dadurch mit hoher Effizienz (gleiche Systeme für alle Kunden)
- Monitoring aller wichtigen Parameter (Software auf allen bekannten Geräten in der aktuellen Version vorhanden und aktiv)
- Administration unterstützt durch automatisierte Prozesse
- Niedrigere Kosten mit höherer Qualität



# Managed Service



## Anti-Virus-Lösungen anno 2010 vs. 2020

Kosten/Erträge Anti-Virus anno 2010			
Artikel	VK-Preis	EK-Preis	DB
Antivirensoftware 100-User, 36 Monate	3.000,00 €	2.300,00 €	700,00 €
Installation, 1 Tag	1.000,00 €	400,00 €	600,00 €
Summe	4.000,00 €	2.700,00 €	<b>1.300,00 €</b>

Kosten/Erträge Anti-Virus anno 2018			
Artikel	VK-Preis	EK-Preis	DB
Antivirensoftware 100-User, Miete p.M.	200,00 €	100,00 €	100,00 €
Antivirensoftware 100-User, Miete 36 Monate	7.200,00 €	3.600,00 €	3.600,00 €
Installation, 1/2 Tag	500,00 €	160,00 €	340,00 €
Kosten Admin, Support je Client (je € 0,20)*		720,00 € -	720,00 €
Summe	7.700,00 €	4.480,00 €	<b>3.220,00 €</b>

- Gesamter DB (€ 1.300,-) wird am Ende des Monats erzielt
- Komplette Administration und Support macht der Kunde selbst (deutlich höhere Kosten, ca. € 7.200,-, € 200,- = 4 Std./Monat), Kosten Kunde in Summe € 11.200,-
- Betriebsverantwortung liegt beim Kunden
- Folgekosten für Fehlerbehebungen und Schäden in Folge nicht funktionierender Antivirenlösung

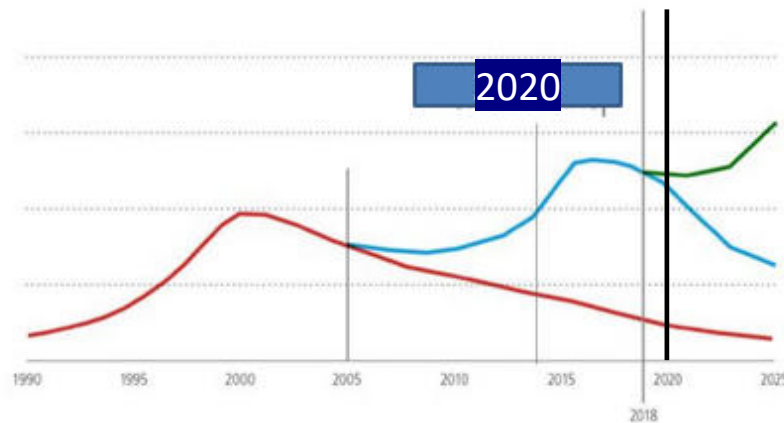
- DB in Summe deutlich gewachsen (Admin, Betrieb, Support sind enthalten und nicht separat kalkuliert)
- € 440,- DB im ersten Monat, je € 100,- in den Folgemonaten
- Nach ca. 10 Monaten habe ich einen vergleichbaren DB
- Administration und Support macht der Partner
- Betriebsverantwortung hat der Partner

**2010 sind in Summe € 11.200,- Aufwand/Kosten entstanden, davon € 7.200,- beim Kunden!  
2020 zahlt der Kunde € 7.700,- bei besser Leistung und mehrQualität!**



# Entwicklung Markt

## 3. Welle: Managed Services, Flatrates, Cloud, IaaS



Die "dritte Welle" im IT-Fachhandel beinhaltet Managed Services, Dienstleistungen aus der Cloud und Flatrate-Verträge.

Foto: Synaxon AG

**Handel**

**Flatrateverträge**

**Service (Zeit gegen Geld)**



## Meine 3 wichtigsten Punkte

1. 

---

---

---
2. 

---

---

---
3. 

---

---

---



# Welche Idee habt Ihr für einen Managed Service?

(Alleine oder in der Gruppe)

1. Name
2. Leistungsbausteine
3. Leistungsbeschreibung (lang, kurz)
4. Kostenkalkulation (Einkauf, Aufwand, intern/extern)
5. Preiskalkulation
6. Marktpotenzial (Kunden, Branchen, Zielgruppe)
7. Argumente (Welche für wen?)

