

IT im Wandel der Zeit

Die Cloud – das stärkste Glied der Verfügbarkeitskette?



Die Concat AG agiert als wachstumsorientiertes Systemhaus seit über 20 Jahren erfolgreich an der deutschen „IT-Front“. So realisieren Concat Experten maßgeschneiderte IT- und Cloud-Lösungen – vom Design über die Implementierung bis zum Betrieb – und tragen als „Business Enabler“ zum Erfolg mittelständischer Unternehmen wie auch Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung und DAX-Konzerne bei.

Wer anders als der Vorstand, **Olaf von Heyer**, und der Leiter Cloud-Services, **Joachim Oppen**, könnten besser einschätzen, wohin die Reise in Sachen IT geht. Lesen Sie das Interview, das **Guntram Stadelmann**, langjähriger Fachredakteur und Managing Editor der G+F Verlags- und Beratungs- GmbH, mit den beiden Experten führte.

Meine Herren, mit Blick auf Ihre Kundenunternehmen: Schlafen deren Entscheider ruhiger, wenn sie wissen, dass ihre Daten in einem deutschen Rechenzentrum und durch die deutsche Gesetzgebung geschützt sind?

von Heyer: Ganz klares „ja“! Denn: Innerhalb von Europa sind die Gesetzgebungen unterschiedlich – insbesondere auch für die Betreiber von Rechenzentren. In jedem Land finden Sie andere rechtliche Rahmenbedingungen. In Deutschland haben wir den Vorteil, dass der Datenschutz sehr streng ist und innerhalb Europas einen exzellenten Ruf genießt. Und wir wollen mit unseren Leistungen und Services ausschließlich nach deutschem Recht handeln.

Opper: Dazu möchte ich ergänzen, dass die Concat AG grundsätzlich nur mit regionalen Rechenzentren kooperiert. Was innerhalb dieser Rechenzentren an Infrastruktur steht, wird ausschließlich durch uns gemanagt und betrieben. Wir achten streng darauf, dass unsere Services die Rechtskonformität einhalten, unsere Produkte streng mandantengetrennt und alle Daten, die in den Rechenzentren abgelegt werden, verschlüsselt sind. Diese Schlüssel können ausschließlich durch unsere Kunden verwendet werden. Zwar hosten wir die Daten, haben aber keinerlei Zugriff auf die Inhalte.

Ein Langzeittest von Techconsult und Hewlett-Packard, einem der Lösungsanbieter, mit denen Sie IT-Projekte umsetzen, zeigte 2012, dass vornehmlich Anwenderunternehmen ab 500 Mitarbeiter aufwärts starkes Interesse für die „Big Four“ der IT-Industrie haben: Cloud Computing, Big Data, Mobility und Social Business. Was ist zu

tun, damit auch die „Kleinen“, in denen nach wie vor oftmals der Inhaber oder Geschäftsführer auch für die IT verantwortlich zeichnet, sich diesen Trends weiter annähern?

von Heyer: Ob die Geschäftsführer und Inhaber insbesondere kleiner Firmen mit den von Ihnen genannten Begriffen viel anfangen können? Ich bin mir da nicht sicher. Alle mittelständischen Firmen – kleine, aber auch größere – stehen vor einer Riesenaufgabe. Denn die Technologien, die sich hinter diesen Begriffen verbergen, stellen einerseits große Mehrwerte dar und sind andererseits hochkomplex. Das erzeugt Handlungsbedarf bei den Unternehmen. Genau dabei können schlanke, voll gemanagte Cloud-Services helfen.

Opper: Der springende Punkt ist folgender: Die Bevölkerung nimmt ab, die fachliche Kompetenz wird dadurch noch rarer. Gleichzeitig nimmt die Komplexität der Systeme zu. Es wird also immer schwieriger, hochkompetente IT-Fachleute zu bekommen. Viele Unternehmen werden merken, dass sie zur Sicherstellung ihres IT-Betriebs immer weniger auf greifbare Lösungen setzen können. Diese Unternehmen müssen zwangsläufig am Markt prüfen, ob nicht andere Partner mehr und mehr ihre Services erbringen können.

Genau hierfür hat sich die Concat AG mit einer eigenen Business Unit Cloud aufgestellt. Besonders wichtig dabei: Der Kunde muss Vertrauen finden. Vertrauen in unsere Lösungen. Vertrauen aber auch in uns als professionellen Partner, an den man die Daten abgibt und der zu niedrigeren Kosten eine höhere Flexibilität zur Verfügung stellen kann.

» In Deutschland haben wir den Vorteil, dass der Datenschutz sehr streng ist und innerhalb Europas einen exzellenten Ruf genießt. Und wir wollen mit unseren Leistungen und Services ausschließlich nach deutschem Recht handeln. «

Herr Opper, die folgende These sei in den Raum gestellt: IT-Abteilungen sind künftig möglicherweise dynamisch skalierte Units. Zustimmung oder Widerspruch?

Opper: De facto waren IT-Organisationen in der Vergangenheit überwiegend in einer Säulenstruktur organisiert. Da gab es Gruppen, die waren für das Netzwerk zuständig. Die nächsten für die Server. Weitere für Datenbanken, SAP und so weiter und so fort. Innerhalb dieser Gruppen wurden die entsprechenden Arbeiten erledigt.

Nun ist aber die Komplexität der IT gestiegen und sie wird weiter steigen. Nehmen wir das Beispiel Netzwerk: Hier reden wir heute nicht mehr nur von physikalischen Switches, sondern es entstehen auch immer mehr virtuelle Switches. Die sorgen dafür, dass die von der Serverfraktion innerhalb eines komplexen Blocks neu in Betrieb genommenen Blade-systeme mit den Stagesystemen kommunizieren. Da stellt sich nun die Frage: Wer administriert denn diese Switches? Sind es die Netzwerker oder sind es die Kollegen aus der Serverfraktion? Im Rahmen alter Säulenstrukturen können durch solche neuartigen Switches Grabenkämpfe entstehen.

Im Umkehrschluss wird daraus ganz klar, dass heute IT-Leiter, IT-Manager bzw. CIOs sich der Verantwortung stellen müssen, auf der einen Seite mit geringen Betriebskosten hochflexible Systeme zu implementieren und auf der anderen Seite ihre Betriebsteams an diese neuen Bedingungen anzupassen.

Herr von Heyer, Concat gehört zu den Top 25 der deutschen Systemhäuser. Sie sind etabliert in Sachen Infrastrukturen bzw. Outsourcing. Welche waren Ihre Entscheidungskriterien, als – sagen wir: klassisches – Systemhaus in das Thema Cloud Computing mit einzusteigen?

von Heyer: Die Concat AG bietet seit mehr als zwei Jahrzehnten hervorragende Leistungen im Bereich der Infrastrukturausstattung – und

zwar als herstellernerutraler Lösungsanbieter. Daneben ist die Säule unserer Dienstleistungen massiv gewachsen, ergänzt durch einen User-Helpdesk-Betrieb für unsere Großprojekte.

Als wir überlegt haben, in den Cloud-Bereich einzusteigen, taten wir das nicht, weil das am Markt gerade besonders hip war. Sondern weil unsere Kunden durch die Transformationen, die innerhalb der Rechenzentren und

» Viele Unternehmen werden merken, dass sie zur Sicherstellung ihres IT-Betriebs immer weniger auf greifbare Lösungen setzen können. Diese Unternehmen müssen zwangsläufig am Markt prüfen, ob nicht andere Partner mehr und mehr ihre Services erbringen können. «

bei den Systemen, die dort betrieben werden, stattfinden, mehr und mehr danach fragen. Interessiert sich ein Kunde zum Beispiel dafür, hybride Cloud-Services einzusetzen, sodass er das finale Back-up nicht mehr selber zu machen braucht, sondern die Concat AG das als Service erbringt, dann müssen wir uns natürlich überlegen, wie wir unser Portfolio entsprechend gestalten.

Also haben wir 2012 entschieden, uns strategisch mit Cloud-Services aufzustellen. Schon alleine deshalb, weil in den nächsten Jahren die Nachfrage in diesem Bereich ganz enorm steigen wird. Zug um Zug entwickeln wir unsere Cloud-Services hochprofessionell weiter: durch die Akquise der ISO-zertifizierten Synergy Systems, mit entsprechenden Service Level Agreements und so weiter.

Provokant gefragt: Effiziente Skalierbarkeit durch Cloud Computing – Businesstreiber Nr. 1 in den Anwenderunternehmen?

von Heyer: Nein, das wäre übertrieben. Ich kann bestätigen, dass die IT sehr wichtig ist für

die Geschäftsprozesse. Ich würde aber nicht so weit gehen, sie als Businessstreiber Nr. 1 zu bezeichnen. Schauen wir doch einmal exemplarisch in die Pharmaindustrie: Hier entscheidet primär das Produkt über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens. Also ob man bei den Tabletten, Medikamenten, beim Hustensaft in spezieller Rezeptur und Wirksamkeit die Dinge richtig macht. Das ist deren Businessstreiber Nr. 1.

Ich verstehe. Aber welche Position, Herr Opper, nimmt dann die IT ein?

Opper: Wenn nun ein Unternehmen, wie es Herr von Heyer eben benannte, in seinen Produktionsbereichen noch besser werden will, dann sind die IT-Verantwortlichen gefordert. Sie sind gefordert, die IT-Infrastruktur so bereitzustellen, dass diese auf notwendige Veränderungen in den Geschäftsanforderungen sofort reagieren kann.

Bleiben wir noch mal beim Beispiel des Pharmaherstellers: Wenn für die Phase der Umstellung der Produktion auf eine neue Softwareversion mehr Rechenkapazität benötigt wird, um im Demobetrieb neue Applikationen zu testen, kann man heute diese Services bequem aus der Cloud dazubuchen. Sobald das Projekt abgeschlossen ist, kehrt man wieder in den Normalbetrieb zurück und arbeitet mit den bereits vorhandenen Ressourcen weiter.

Innovative mittelständische Unternehmen stellen neue Anforderungen an die IT: Dynamisch, einfach zu „handeln“ und vor allem am konkreten Bedarf orientiert muss sie sein. Es geht um Enterprise Connectivity. Um Business Continuity. Um die Möglichkeit des globalen Netzwerks. Um Access to Data 24x7, auch von unterwegs. Wo liegen hier – immer mit Blick auf die Anwenderunternehmen – die Stolpersteine?

Opper: Um hundertprozentig den Anforderungen gerecht zu werden, müssten im Grunde alle IT-Organisationen in den Unternehmen viel üppiger ausgestattet sein, als sie es tatsächlich

sind. Üppiger ausgestattet mit Infrastruktur, mit Rechenzentren, mit Personal.

Kaum ein Mittelständler hat heute eine Hochsicherheits-IT, die mit der Qualität eines Cloud-Rechenzentrums mit Zugangskontrollen, ionisierter Luft, CO₂-Flutungssystem, redundanter Stromzuführung und redundanter Datenanbindung vergleichbar ist. Er wird auch nicht das Personal 24x7 vorhalten können, um hier den Betrieb sicherzustellen. Von daher besteht die Möglichkeit, bei genauer Prüfung von Kosten und Flexibilität zu überlegen, auf einen Cloud-Anbieter zu setzen und eine höhere Verfügbarkeit und Qualität zu gewinnen.

Herr von Heyer, sagen Sie unseren Lesern doch bitte, welche Rolle die Concat AG in diesem Zusammenhang einnimmt?

von Heyer: Das mache ich sehr gerne. Concat kommt aus dem Infrastrukturbereich, hat sich aber in den vergangenen zwei Jahren auch als Cloud-Anbieter einen sehr guten Namen erarbeitet. An dieser Stelle unterscheiden wir uns ganz bewusst und signifikant von Anbietern wie Amazon und Microsoft, weil wir den Bedarf des Mittelstands kennen. Die Concat AG ist in der Lage, ihren Kunden zielgenau Entlastung durch ihre Produkte anzubieten.

Wenn nun ein Kunde zum Beispiel vorgibt, seinen E-Mail-Betrieb aus der Cloud zu beziehen und dabei sollen seine Postfächer in der Stadt Köln liegen, dann kann Concat aufgrund ihres Portfolios diesem Wunsch Rechnung tragen. Die Frage ist: Kann Microsoft seinen Kunden das mit Office 365 bieten?

» Um hundertprozentig den Anforderungen gerecht zu werden, müssten im Grunde alle IT-Organisationen in den Unternehmen viel üppiger ausgestattet sein, als sie es tatsächlich sind. «

Optimierte Geschäftsabläufe entstehen bekanntermaßen nicht am Reißbrett. Vielmehr entscheiden im Mittelstand harte wie auch weiche IT-basierte Faktoren über Erfolg oder Misserfolg. Nennen Sie uns doch die Ihrer Einschätzung nach elementarsten „harten“?

von Heyer: Für mich ist der mit Abstand härteste IT-Faktor die Verfügbarkeit der Anwendungen. Ob ein Unternehmen nun Autos, Tabletten oder Zeitungen produziert: Sobald Produktionsprozesse zum Erliegen kommen, können in kurzer Zeit millionenschwere Schäden entstehen.

Danach kommen die Betriebskosten für die Infrastruktur und das Personal, das eingesetzt wird. Und als weiteren Punkt möchte ich die Flexibilität und Agilität nennen. Stellen Sie sich vor, ein Unternehmen möchte die Geschäftsprozesse anders ausrichten. Dann ist das Schlimmste, was passieren kann, dass die IT mitteilt, die notwendige Beweglichkeit sei nicht oder erst in drei Monaten möglich.

Herr Opper, welche weichen IT-Faktoren würden Sie nennen wollen?

Opper: Hier sehe ich in erster Linie die Managementkompetenz und Sensibilität des IT-Verantwortlichen im Umgang mit seiner eigenen Organisation. Klar ist: Es stehen Transformationen an. Transformationen einerseits durch die Einführung hochkomplexer Systeme, die betreut und administriert werden müssen. Da muss er darauf achten, dass er die richtigen „Skills“ vorhält und nachführt. Und auf der anderen Seite wird er aufgrund der neuen Systeme die Struktur seiner Abteilung ändern müssen.

Das Fachwissen insgesamt in der Abteilung ist für mich ein weiterer weicher Faktor. Denn Sie können ja nicht unmittelbar sagen, nur weil ein Mitarbeiter vielleicht nicht die neueste Citrix-Version kennt, wird das Unternehmen dies sofort spüren. Hier ist in Summe die Leistung der gesamten Abteilung zu bewerten. Sowohl von

innen, also von allen IT-Mitarbeitern, wie auch von außen durch die Fachabteilungen bzw. den IT-Manager.

» Ob ein Unternehmen nun Autos, Tabletten oder Zeitungen produziert: Sobald Produktionsprozesse zum Erliegen kommen, können in kurzer Zeit millionenschwere Schäden entstehen. «

Schenkt man den Zahlen in den Medien Glauben, so sucht man in Deutschlands Anwenderunternehmen derzeit händeringend nach IT-Fachpersonal. Nun fallen solche Experten ja nicht vom Himmel. Wie viel IT-Querschnitts- bzw. Fach-Know-how muss ein mittelständisches Unternehmen vorweisen können, um heute dauerhaft am Markt bestehen zu können?

von Heyer: Viele Jahre lang sprach man von IT-Abteilungen, die im Verborgenen wirken und die die Anwender nie zu Gesicht bekommen. Selbst die Geschäftsleitung wusste manchmal nicht, was macht eigentlich meine IT-Abteilung, außer Kosten zu erzeugen? Ich denke, das wird dem Bild einer Firmenstruktur und der Rolle eines IT-Leiters in der heutigen Zeit nicht mehr gerecht. Heute muss der IT-Leiter in der Lage sein, nach innen seine gesamte Mannschaft zu orchestrieren. Er muss die Veränderungen, die auf ihn zukommen, gestalten und mit seinem Team umsetzen können.

Zudem wird er gefordert sein, sich mit der Unternehmensleitung eng über die Ziele des Unternehmens abzugleichen. Nur so laufen alle Aktionen gebündelt in die richtige Richtung. Was nützt es, wenn die unternehmerische Ausrichtung der Firma eine klare Linie hat und der IT-Verantwortliche dieser nicht folgen kann? Hier ist ganz klar ein mitdenkender IT-Leiter gefordert. Genauso müssen sich auch alle weiteren Köpfe innerhalb des IT-Teams den neuen Aufgaben stellen. Anders als noch in den letzten 20 Jahren.

Opper: Was ich noch erwähnen möchte, ist, dass die Unternehmensleitung die Ausbildung aller Mitarbeiter – und damit meine ich nicht nur die Mitarbeiter innerhalb der IT, sondern auch außerhalb – mit entsprechendem Fach-Know-how mittragen muss. Das sehe ich als weiteren wichtigen Punkt für den unternehmerischen Erfolg.

dante Datenanbindung, die Hülle des Rechenzentrums mit Zugangskontrollen und so weiter sprechen.

Es gibt ja diesen schönen Spruch: Eine Kette ist nur so stark wie ihr schwächstes Glied. Wenn also an einer einzelnen Stelle ein Schwachpunkt enthalten ist, kann dieses Glied reißen und damit die ganze Kette. Mit dem Ergebnis, dass der Geschäftsprozess nicht zur Verfügung steht. Sprich: Jede einzelne dieser Schichten muss funktionieren, damit am Ende der Geschäftsprozess für den Kunden bereitsteht.

Herr Opper, in einem Vorgespräch zu diesem Interview wiesen Sie ausdrücklich auf die zunehmende Komplexität in der IT und die Abhängigkeit der Prozesse dahinter hin. Schlagen Sie hier für uns doch abschließend bitte nochmals die Brücke zur Cloud.

Opper: Nun, grundsätzlich werden wir keinen Kunden dazu missionieren, innerhalb eines Jahres alles in die Cloud zu legen. Es kann ja einmal jeder IT-Verantwortliche in seiner Umgebung die Schichten, die Herr von Heyer eben nannte, auswerten und prüfen, wie stark er hier gerade aufgestellt ist. Dabei wird er womöglich feststellen, dass die Cloud-Services der Concat AG hier bestimmt das eine oder andere Kettenglied stärker und kräftiger ausprägen können, als wenn er das in seiner bestehenden Umgebung versucht.

Das ist der schöne hybride Ansatz bei den Concat Cloud-Services: Wir müssen unserem Kunden nicht gleich die ganze Kette zur Verfügung stellen. Stattdessen überlassen wir ihm die Entscheidung, ob er über das Vertrauen in uns erst einmal vorsichtig Services testen möchte. Dann ist er frei, in weiteren Schritten tiefer in die Cloud einzusteigen.

Ein sinnvoller Ansatz, wie ich meine. Meine Herren: vielen Dank für dieses Gespräch!

» Jedem Entscheider muss klar sein, dass die Verfügbarkeit jeder einzelnen Schicht – beginnend bei der Hülle des Rechenzentrums bis zum einwandfreien Betrieb der SAP-Anwendung – die Gesamtverfügbarkeit seiner Geschäftsprozesse bestimmt. «

Stichwort Verfügbarkeit der geschäftskritischen Anwendungen: Wo liegen aus der Sicht der Anwenderunternehmen die Vorteile einer Cloud-Lösung gegenüber einer lokalen IT-Infrastruktur?

von Heyer: Gegenfrage: Was prägt denn die Verfügbarkeit eines Geschäftsprozesses? Jedem Entscheider muss klar sein, dass die Verfügbarkeit jeder einzelnen Schicht – beginnend bei der Hülle des Rechenzentrums bis zum einwandfreien Betrieb der SAP-Anwendung – die Gesamtverfügbarkeit seiner Geschäftsprozesse bestimmt.

Das heißt, die Software und die Software-Schnittstellen müssen laufen. Darunter müssen die Betriebssysteme laufen, auch die Virtualisierungsschichten oder Terminallösungen. Dann kommen die Serversysteme und Netzwerke innerhalb des Rechenzentrums, die Netzwerke zu den Clients, die SAN-, NAS- und Back-up-Systeme. Dann sind wir im Rechenzentrum, wo wir über die Stromversorgung, über redundante

Impressum

Verlagsanschrift: G+F Verlags- und Beratungs- GmbH,
Kapellenstraße 47, 76596 Forbach, Telefon: (0 72 20) 2 13, Telefax: (0 72 20) 2 15,
info@gf-vb.de, www.gf-vb.de; **Geschäftsführer:** Andreas R. Fischer
Redaktion: Jürgen Bürkel v. i. S. d. P., Guntram Stadelmann
Produktion: Strattack GmbH
Bildnachweis: Alle Bildrechte liegen bei den jeweiligen Eigentümern

Rechtshinweis: Dieses Dokument einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für die ganze oder teilweise Vervielfältigung, Bearbeitung, Übersetzung, Mikroverfilmung sowie die Einspeicherung oder Verarbeitung in elektronische Medien, elektronische Systeme oder elektronische Netzwerke. Alle Angaben, trotz sorgfältiger redaktioneller Bearbeitung, ohne Gewähr.

Fremdbeiträge geben nicht unbedingt die Meinung der Redaktion wieder. Wir weisen darauf hin, dass hier verwendete Soft- und Hardwarebezeichnungen und Markennamen der jeweiligen Firmen im Allgemeinen warenzeichen-, marken- oder patentrechtlichem Schutz unterliegen.

© G+F Verlags- und Beratungs- GmbH