Mittelstand | 4.0 Agentur Cloud



"AdVertum AG Versicherungsmakler"

Auslagerung des eigenen Rechenzentrums in die Cloud





"AdVertum AG Versicherungsmakler"

AdVertum ist ein klassischer Versicherungsmakler für Industrie und Gewerbe, welcher mit knapp 50 Mitarbeitern zusätzlich Dienstleistungen im Bereich der Vermögensverwaltung und der betrieblichen Altersvorsorge an seinen drei Standorten in Stuttgart, Berlin und Rosenheim anbietet.

Impressum

Verleger:

Mittelstand 4.0 Agentur Cloud c/o Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO Nobelstr. 12 70569 Stuttgart

als rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Hansastraße 27 c 80686 München

Telefon +49 711 970-2414

E-Mail: kontakt@cloud-mittelstand.digital

Rechtsform:

Das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ist eine rechtlich nicht selbständige Einrichtung der Fraunhofer-Gesellschaft zur Förderung der angewandten Forschung e.V.

Vertretung:

Präsident des Vorstandes:

Prof. Dr.-Ing. Reimund Neugebauer

Vereinsregister:

Amtsgericht München

Registernummer:

VR 4461

Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV Jürgen Falkner

Nobelstr. 12 70569 Stuttgart

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer gemäß

§ 27 a Umsatzsteuergesetz:

DE 129515865

Motivation

Wesentliche Gründe dafür waren, dass die Geschäftsführung das Gefühl einer zu hohen Abhängigkeit gegenüber ihren eigenen IT-Mitarbeitern hatte. Es bestanden Schwierigkeiten bei der akkuraten Abschätzung und Planung der bestehenden und aufkommenden IT-Kosten, was der Geschäftsführung den Eindruck vermittelte, ihr eigenes IT-System sei eine Art Blackbox, gerade auch durch die zunehmende Geschwindigkeit der technologischen Entwicklung im IT-Bereich und die damit steigende Angst, in die falschen Technologien zu investieren. Zu guter Letzt kam noch das Bedürfnis hinzu, den IT-Support auslagern und professionalisieren zu können.

Vor diesem Hintergrund war klar, dass eine neue Lösung geschaffen werden musste. Diese neue Lösung sollte möglichst Kosten einsparen, aber gleichzeitig eine höhere Servicequalität bei ständiger Erreichbarkeit bieten. Daraus entstand die Idee der Auslagerung des IT-Infrastrukturbetriebes in die Cloud, welche kleinen und mittleren Unternehmen durch die Nutzung von Skaleneffekten verspricht, durch einen professionellen Anbieter bessere Qualität zu niedrigeren Kosten zu erhalten und dadurch zumindest im Infrastrukturbereich einen professionellen Support in Anspruch nehmen zu können.

Somit erfolgte eine Umstellung des Systems zusammen mit der Firma Terrabit GmbH aus Reutlingen.

Ausgangssituation

Der Kern des Geschäfts bei AdVertum wird mit der eigens im Haus programmierten Anwendungssoftware abgebildet. Um diese Software zu betreiben, gab es vor der Einführung von Cloud-Diensten ein kleines Rechenzentrum mit redundanter Stromversorgung, welches aus über 25 physikalischen Einzelservern inklusive Virtualisierung bestand. Der Administrationsaufwand sowie der

Stromverbrauch waren hoch, hinzu kam die Verwaltung der Mitarbeiter-PCs. Es mussten regelmäßige Backups erstellt und Lizenzen überwacht werden. Gerade durch Änderungen im Personal kann dies zu Problemen führen und man verliert schnell die Übersicht, welche Lizenzen benötigt werden oder nicht. So war es auch bei AdVertum – man verlor den Überblick. Dies waren weitere Gründe, Cloud-Dienste einzuführen.

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um den richtigen Lösungsanbieter zu finden, war es notwendig sich Gedanken zu den gewünschten Anforderungen zu machen.

- Bei den Themen Datenschutz und Compliance war es AdVertum wichtig, dass Datenspeicherung und -verarbeitung durch einen deutschen Anbieter erfolgte, dessen Serverstandort Deutschland ist und einen eigenen Datenschutzbeauftragten hat. Ebenso sollte die Datenübertragung verschlüsselt erfolgen und die Rückgabe der Daten vom Dienstleister an den Kunden jederzeit in einem frei wählbaren Format möglich sein.
- Im Bereich Verbesserung eigener Prozesse waren die Anforderungen niedrig, da kein akuter Leidensdruck bestand. Bei der Servicequalität war es wichtig, die bestehende Qualität von mindestens 99,9 Prozent Verfügbarkeit zu erhalten und möglichst einen 24/7 Support zu erreichen. Redundante Datenhaltung, regelmäßige Backups und eine maximale Ausfallzeit von einer Stunde am Stück stellten weitere wichtige Randbedingungen der neuen Cloudlösung dar.
- Zu den Aufgaben des Cloud-Betreibers sollten in Zukunft Hardware-Installation, Updates und Patches sowie Upgrades der Infrastruktur und der vom Dienstleister als Software-as-a-Service angebotenen E-Mail- und Office-Anwendungen gehören. Die Nutzer innerhalb der AdVertum AG sollten über Citrix-Terminal-Clients auf alle Anwendungen zugreifen, wodurch auch das Management der Mitarbeiter-PCs weitgehend entfallen konnte.
- ➤ Zu den primären Zielen der Umstellung auf den Cloud-Betrieb gehörten neben der Skalierbarkeit der Infrastruktur, Kosteneinsparungen und ein Abbau von Investitionshürden sowie die Nutzung von cloud-typischen Bezahlmodellen (pay-per-use(r)). Mit der Lösung sollte eine bessere Transparenz und Planung der Kosten erreicht werden. Auch die Verbesserung der ortsübergreifenden Zusammenarbeit gehörte zu den Anforderungen an die Cloud-Lösung.

Für die praktische Umsetzung wurde zudem vorausgesetzt, dass Schnittstellen zu bestehenden Lösungen vorhanden sein sollten und die im Unternehmen vorhandenen Daten in die Cloud-Lösung migriert werden konnten.

Umsetzung und Herausforderungen

Die Umstellung erfolgte im Sommer 2013 gemeinsam mit den Mitarbeitern der IT, deren Aufgaben sich im Rahmen der Einführung ändern sollten und die auch die Reduktion der Mitarbeiteranzahl von zwei auf eins schultern mussten. Weitere Unternehmensbereiche wurden in die Entscheidung für die Cloud nicht miteinbezogen. Der gesamte Umsetzungsprozess dauerte etwa sechs Monate, nachdem ursprünglich mit drei Monaten geplant wurde. An der Umsetzung war neben dem IT-Team des Kunden, der Dienstleister Terrabit bei der Umsetzungsberatung, der Umsetzung und der Integration beteiligt. Seit der Umstellung ist der Dienstleister außerdem für den Betrieb der IT-Infrastruktur in der Cloud und die Bereitstellung des Office- und E-Mail-Systems als Software-as-a-Service verantwortlich.



Die Umsetzung wurde in zwei wesentlichen Schritten vollzogen. Zunächst wurden die wichtigsten Anwendungen vom eigenen Rechenzentrum auf die neue Cloud-Infrastruktur migriert.

Zu ihnen zählten beispielsweise das Office-System sowie die eigenentwickelte Software für die Abwicklung des Versicherungsgeschäfts, die auch das Kundenbeziehungsmanagement (CRM) mit abdeckt. Andere Dienste wie die CTI-Telefonanlage (Computer Telephony Integration beziehungsweise Rechner-Telefonie-Integration) folgten später Schritt für Schritt. Die Betriebssystem- und Softwarelizenzen wurden im Zuge der Umstellung über den Cloud-Provider bezogen, der auch die Verantwortung dafür übernahm, dass jederzeit alle in Anspruch genommenen Services lizenzrechtlich abgedeckt werden.

Aufgrund früher Erfolgserlebnisse in der Testphase entschloss sich die Geschäftsführung – gegen den Rat des Dienstleisters – dafür, voll auf den Produktivbetrieb umzustellen. Wie sich zeigen sollte, war dieser Schritt aber verfrüht – ausführlichere Tests wären sinnvoll und nötig gewesen. So mussten einige Schwierigkeiten, vor allem bei der Integration und in der Abstimmung mit dem Dienstleister, während des produktiven Einsatzes behoben werden. Zusammenfassend war die Umstellung auf den Cloud-Betrieb nichtsdestotrotz ein voller Erfolg.

Ergebnis

Ein Ziel der Migration des IT-Betriebes in die Cloud war es, die als zu stark empfundene Abhängigkeit von den eigenen IT-Mitarbeitern zu reduzieren. Nach der Umstellung kann festgestellt werden, dass die Abhängigkeit vom Rechenzentrumsdienstleister bei dem die laaS-Cloud bezogen wird, kleiner ist als die Abhängigkeit zuvor von der eigenen IT. Auch das Outsourcing von Datenschutzanforderungen an den Dienstleister schaffte Entlastung.

Der mit dem Outsourcing verbundene Kontrollverlust lohnt sich für AdVertum und das Ziel der Kosteneinsparungen wurde vollständig erreicht. Die Lizenzkosten konnten reduziert und Rechtssicherheit bei den Lizenzen hergestellt werden. Die Kosten für die IT sind nach der Umstellung vollkommen transparent und ließen sich gegenüber den Ausgangswerten deutlich (um ca. 30 Prozent pro Jahr) reduzieren. Dies ist nicht zuletzt auch eine Folge der Personalreduktion von zwei auf eine Person im IT-Team.

Ein erster Stresstest des Backups beim Cloud-Provider wurde darüberhinaus erfolgreich absolviert, womit das Vertrauen in die angebotenen Dienstleistungen untermauert wurde. Jedoch mussten gegenüber den eigenen Anforderungen auch Abstriche gemacht werden, bei den maximalen Ausfallzeiten und der Verfügbarkeit



des Helpdesks beim Dienstleister. In den übrigen Bereichen wurden die Anforderungen aber weitgehend erfüllt, sodass die Umstellung für AdVertum insgesamt erfolgreich und zufriedenstellend verlief.

Veränderungen ergaben sich im Unternehmen durch den Wechsel in die Cloud vor allem bei den Aufgaben der IT-Mitarbeiter. Durch den Wegfall der Hardware-Administration wurden Kapazitäten frei, die auch die Verkleinerung des IT-Teams ermöglichten. Die Datenbank- und Netzwerkadministration sowie die Applikationsbetreuung blieben aufgrund des IaaS-Servicemodells erhalten. Ebenso blieben die Aufwände für die Überwachung der Systemleistung, die Dokumentation der Systemkonfiguration und das Management von Informations- und Datenflüssen weitgehend unverändert

Es kamen allerdings auch Aufgaben und Mehraufwände hinzu, beispielsweise in den Bereichen Fernwartung, Helpdesk/Usersupport, bei der Feinabstimmung der Systemleistung und natürlich vor der Migration für die Provider-Auswahl und Wirtschaftlichkeitsbetrachtung sowie die Vertragsgestaltung und Einhaltung der Sorgfaltspflichten gemäß den Anforderungen des Bundesdatenschutzgesetzes oder im Bereich der Systemintegration.

Letztere verursachte vor allem Mehraufwände durch den Abstimmungsaufwand und die Terminplanung mit dem Cloud-Anbieter. Die eigene Server- und Storageausstattung – und mit ihr auch die Notstromversorgung mittels USVs (Unterbrechungsfreie Stromversorgung) – wurde durch die Nutzung der Cloud massiv reduziert. Einzig das interne Netzwerk mit seinen Switches, Routern und Firewalls blieb in etwa auf Ausgangsniveau erhalten. Auf diese Weise konnten sechsstellige Investitionen in IT-Infrastruktur, die ohne die Umstellung auf die Cloud für die Ablösung der veralteten Server- und Storagesysteme erforderlich gewesen wären, eingespart und in laufende Betriebskosten umgewandelt werden. Nachdem die IT bei AdVertum inzwischen bereits weitestgehend in die Cloud verlagert wurde, sind derzeit keine weiteren Schritte mehr geplant.

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister funktioniert insgesamt sehr gut. Kommt es zu Ausfällen, ist die individuelle Betreuung allerdings nicht mehr gewährtleistet und es besteht keine Möglichkeit zur Beschleunigung durch direkte Intervention bei den eigenen IT-Mitarbeitern. Aus diesem Grund stellte sich hier ein zumindest gefühlter Kontrollverlust ein.

In der Praxis des Cloud-Betriebs können Vorgänge mitunter länger dauern als vormals in der eigenen IT. Reaktionszeiten von zwei bis vier Stunden sind nicht unüblich. Es gibt teilweise längere Ausfallzeiten, die auch jenseits der Grenzen der in den Service-Level-Agreements (SLA) vereinbarten Service Levels liegen. Dies hat entsprechend der vereinbarten SLA jedoch aktuell keine Kompensation zur Folge. Die Erfahrung zeigt darüberhinaus, dass das Internet einen Flaschenhals darstellt und eine redundante Netzwerkanbindung auf Kundenseite sinnvoll ist.

Alles in allem wiegen die Vorteile der Cloud-Lösung für AdVertum den Kontrollverlust und die mitunter längeren Bearbeitungszeiten auf.

Abschließende Bemerkung

Insgesamt hat sich die Umstellung auf ein Cloud-Service Angebot für AdVertum gelohnt. Insbesondere die erhofften Kostenvorteile und auch die Reduktion von Kapitalinvestitionen (CAPEX to OPEX) sind voll eingetreten.

Hinzu kommen ein Zugewinn an Flexibilität, eine Klärung und Bereinigung der Software-Lizenzverwaltung, die Automatisierung von Prozessen, eine Verbesserung des ortsunabhängigen Zugriffs auf Daten und Anwendungen sowie Verbesserungen in der IT-Sicherheit und beim Datenschutz.

AdVertum würde sein Engagement in der Cloud daher jederzeit wiederholen und rückwirkend betrachtet früher damit beginnen.

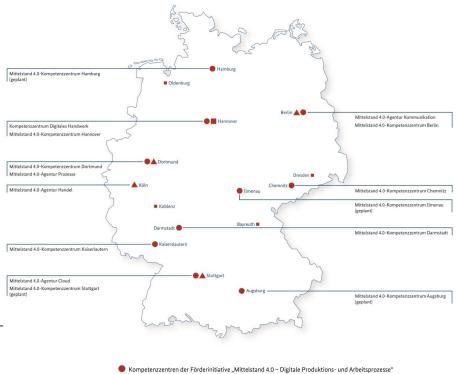
Mittelstand 4.0 Agentur Cloud

Mittelstand 4.0

Über Mittelstand 4.0 – Digitale Produktionsund Arbeitsprozesse

In der Förderinitiative "Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse" werden bundesweit Mittelstand 4.0-Kompetenzzentren, ein Kompetenzzentrum Digitales Handwerk und vier Mittelstand 4.0-Agenturen im Rahmen des Förderschwerpunkts "Mittelstand-Digital – Strategien zur digitalen Transformation der Unternehmensprozesse" vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) gefördert. Der Förderschwerpunkt unterstützt Unternehmen beim intelligenten Einsatz von modernen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) und stärkt damit ihre Wettbewerbsfähigkeit. "Mittelstand-Digital" setzt sich zusammen aus den Förderinitiativen "Mittelstand 4.0 - Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse", "eStandards: Geschäftsprozesse standardisieren, Erfolg sichern" und "Einfach intuitiv - Usability für den Mittelstand".

Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de



Agenturen der F\u00f6rderinitiative "Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse"

■ Kompetenzzentrum Digitales Handwerk ■ Regionale Schaufenster





