



PRAXISBEISPIEL

Umstieg auf einen neuen Cloud-Anbieter



executive now GmbH

executive now ist eine Unternehmensberatung, deren Kernkompetenz die Geschäftsfeldentwicklung ist. Die Beratungsfunktion der knapp zwanzig Mitarbeiter, die weltweit über sechs Standorte verteilt sind, fokussiert sich vor allem auf die Geschäftsführung und Unternehmensinhaber von kleinen und mittelständischen Betrieben und das über fast alle Branchen hinweg. Seit Ende 2016 sitzt das Unternehmen in der Stuttgarter Stadtmitte am Rotebühlplatz.

Motivation

Das Unternehmen nutzte zwar von Gründung an die Möglichkeiten der Cloud-basierten Systeme, aufgrund neuartiger und sich verändernder Bedarfe des Unternehmens wechselte executive now jedoch alle paar Jahre zu einem anderen Anbieter.

Hintergrund für die letzte Umstellung war vor allem der Wunsch nach einer vollständig integrierten Lösung. Dabei sollten sämtliche benötigten Funktionen – von Buchhaltung über Kalender bis hin zu Telefonie – in einer Hauptanwendung integriert sein. Da diese Anforderung so vom bisherigen Cloud-Anbieter nicht umgesetzt werden konnten, wechselte executive now zum Cloud-Anbieter Teamleader aus Belgien, der in Deutschland durch die Teamleader GmbH in Berlin vertreten wird.

Ausgangssituation

Am Standort Stuttgart wurden alle Prozesse rund um das Kundenmanagement in einem Kundenkontaktmanagement-System (CRM) über eine Cloud-Anwendung abgewickelt. Die Anwendung gewährleistete allerdings nicht die Integration mit weiteren Anwendungen. So mussten die Mitarbeiter häufig zwischen verschiedenen Programmen wechseln, wenn sie Anpassungen in der Buchhaltung machen wollten, Kalendereinsichten nehmen oder Telefonate führen wollten. Trotz der Datenspeicherung beim Cloud-Anbieter wurden zwei Server im eigenen Haus betrieben, auf denen alle unternehmensspezifischen Daten nochmals gesichert und auch regelmäßig gespiegelt wurden. Dadurch war es executive now zu jeder Zeit möglich, komplett autark, also auch beim Ausfall der Netzwerkanbindung, zu arbeiten.

Die Abhängigkeit vom Cloud-Anbieter selbst war daher sehr begrenzt.

Anforderungen an den Cloud-Betrieb

Um den für sich geeigneten Lösungsanbieter auszuwählen, stellte executive now folgende Anforderungen auf:

- ▶ Der Cloud-Anbieter sollte in der Lage sein hohen Datenschutzerfordernungen zu genügen: es sollte ein deutscher oder europäischer Cloud-Anbieter sein, der die Daten verschlüsselt auf Servern innerhalb von Deutschland speichern konnte. Massgeblich waren dafür die Anforderungen aus der DS-GVO. Weiterhin sollte die Rückgabe der Unternehmensdaten zu jeder Zeit und in einem von executive now gewünschten Format möglich sein.
- ▶ Die IT-Prozesse sollten deutlich optimiert werden: Unterschiedliche Funktionen sollten integriert und so eine homogenere Struktur erreicht werden. Dabei sollte zwar auch eine Integration bestehender On-Premises-Services, also selbst-betriebener klassischer IT-Services, ermöglicht werden, diese war jedoch nicht so wichtig wie die Integration anderer Cloud-Services.
- ▶ Weiterhin sollte eine Verfügbarkeit von 98,5% während der Geschäftszeit, von 9-17 Uhr, erreicht werden, wobei die maximal zusammenhängende Ausfallzeit drei Stunden nicht überschreiten sollte. Zudem wurden die Haltung redundanter Daten beim Anbieter, regelmäßige Backups sowie auch die Skalierbarkeit der Cloud-Services von executive now als für sehr wichtig befunden.

- ▶ Bezüglich des Kundenservices erwartete man, dass der Support 9/5, also werktags von 9 bis 17 Uhr, erreichbar ist. Dieser sollte vor allem per Telefon, aber auch über E-Mail schnellstmöglich kontaktiert werden können, um sofortige Problemlösungen einleiten zu können. Für die Zeit direkt nach dem Umstieg sollte die Nutzung von Tutorials oder Ähnlichem zum besseren Einlernen möglich sein.
- ▶ Die Installation sowie auch Patches, Updates und Upgrades durch den Anbieter galten als eine sehr wichtige Anforderung seitens executive now. Dabei wollte man immer auf dem neuesten Service-Entwicklungsstand sein. Der Zugriff auf die Anwendung sollte sowohl mit dem Browser als auch über eine App realisiert werden können.

Umsetzung und Herausforderungen

Der Umstieg wurde im Juni 2016 gemeinsam mit den Mitarbeitern von executive now am Standort Stuttgart entschieden und vom zukünftigen Cloud-Anbieter eingeleitet. Dabei sollte der Migrationsprozess, das heißt die Einrichtung der Cloud-Services, das Einspielen der Daten sowie Tests innerhalb von drei Tagen vollständig durchgeführt werden, sodass im Anschluss komplett auf die neue Cloud-Software umgestellt werden konnte. Der genannte Zeitraum für die Umstellung konnte leider nicht eingehalten werden. Ein reibungsloses Arbeiten im Programm war erst nach drei Monaten möglich. Auch danach bestanden zunächst noch Kritikpunkte, beispielsweise Bugs, die beseitigt werden mussten.

Ergebnis

Da executive now bereits seit der Gründung Cloud-Anwendungen genutzt hat, waren die impliziten Mehrwerte vom Wechsel einer lokalen Softwarelösung (On-Premises) zu einer Cloud-Lösung, wie zum Beispiel Skalierbarkeit der Dienste und Vermeidung von Kapitalbindung, natürlich nicht mehr spürbar.

Im Vergleich zu den vorherig genutzten Cloud-Lösungen, welche es nicht geschafft hatten, alle nötigen Funktionen zu integrieren, konnte man mit dem Umstieg auf die aktuelle Cloud-Lösung jedoch eine nutzbringende Übersichtlichkeit und Transparenz, also Homogenität der Softwarelandschaft, erreichen.

Ein noch nicht gelöstes Problem stellt die Inkompatibilität der Anwendung mit den im Unternehmen verwendeten iOS-Endgeräten dar. Das Unternehmen nutzt ausschließlich MacBooks und arbeitet nicht mit Microsoft-Anwendungen. Dadurch ist die Darstellung in der neuen Anwendung noch nicht fehlerfrei und somit eingeschränkt. Der Kunde hat seine Zielanforderungen etwas reduziert und der Anbieter ist sehr bemüht, die versprochene Lösung so gut wie möglich für den Kunden zu realisieren. Hinsichtlich der Verfügbarkeit war das Ergebnis sehr positiv und die geforderte Zahl von 98,5 % innerhalb der Geschäftszeiten konnte gehalten werden.

Zusammenarbeit mit dem Dienstleister

Die Zusammenarbeit mit dem Dienstleister Teamleader GmbH funktioniert insgesamt gut. Der Anbieter ist sichtlich bemüht, den Kunden zufriedenzustellen und ist verlässlich bei den Aussagen zu Umsetzungsmöglichkeiten. In Problemfällen ist der Manager des Unternehmens innerhalb weniger Minuten telefonisch erreichbar und weitere Maßnahmen können besprochen werden.

Es entstand allerdings der Eindruck, dass der Cloud-Anbieter nicht optimal auf die vielen unterschiedlichen Anforderungen von executive now vorbereitet war. Dadurch weisen diverse Funktionen, vor allem die Interoperabilität bei MacBooks, noch Probleme auf. Diese ist der Anbieter zwar gewillt zu lösen, dennoch war hierfür ursprünglich weniger Zeit eingeplant.

Abschließende Bemerkung

Insgesamt ist man zufrieden mit dem Umstieg auf den Service der Teamleader GmbH. Durch die Integration aller Funktionen in ein System ist das Arbeiten mit verschiedenen Funktionen in einer verbesserten Übersicht nun deutlich einfacher geworden.

Die Lösung von Teamleader stellt einen deutlichen Fortschritt zum Vorsystem dar und die executive now begleitet die weitere Entwicklung der Anwendung durch laufende Inputs an den Hersteller.

Natürlich ist das Bessere stets der Feind des Guten, daher wird man bei der executive now auch in Zukunft den Markt für diese Art der Anwendungen weiter beobachten. In jedem Fall werden alle Lösungen stets den Anforderungen an den Datenschutz und die Verfügbarkeit auch ohne direkten Netzzugang genügen müssen.

Eine Orientierungshilfe zur Auswahl eines geeigneten Cloud-Anbieters auf Basis von Unternehmensprozessen finden Sie [hier](#).

Kurzüberblick

- ✓ Wechsel des Cloud-Anbieters
- ✓ Optimierung der Integration verschiedener Cloud-Lösungen und On-Premises-Lösungen
- ✓ Lokale Backups zur Wahrung der Kontrolle
- ✓ DS-GVO-konform dank Cloud-Anbieter
- ✓ Durchführung von Updates, Upgrades und Sicherheits-Patches durch den Cloud-Anbieter
- ✓ Migrationsaufwand höher als eingeplant
- ✓ Schwierigkeiten mit der Interoperabilität von IOS-Endgeräten
- ✓ Gute Zusammenarbeit mit dem Cloud-Anbieter

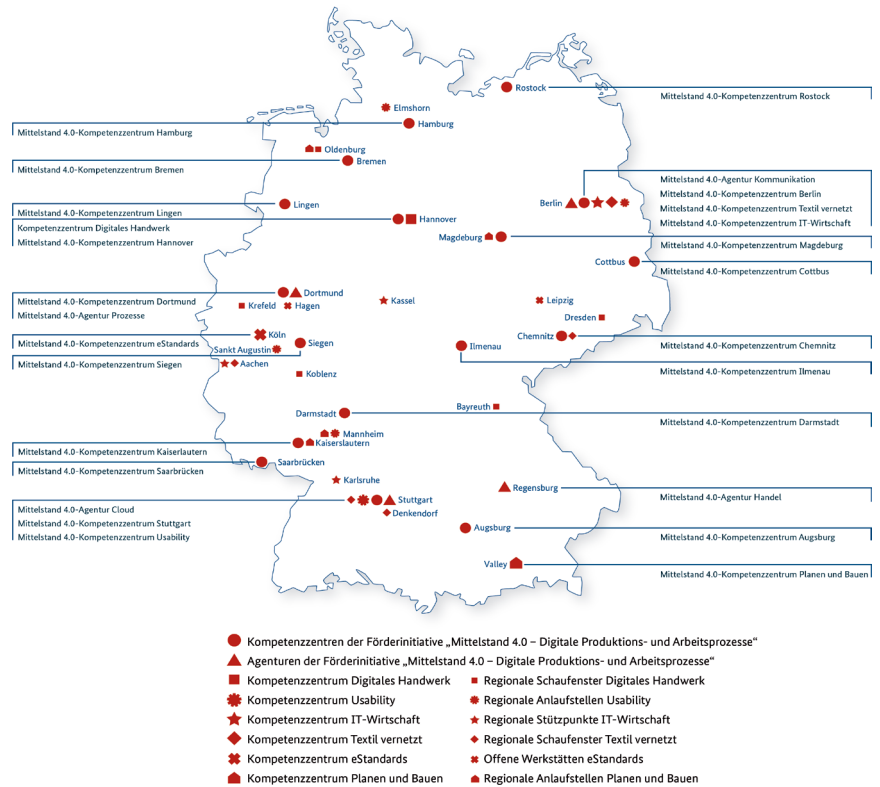


Was ist Mittelstand-Digital?

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Regionale Kompetenzzentren helfen vor Ort dem kleinen Einzelhändler genauso wie dem größeren Produktionsbetrieb mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Netzwerken zum Erfahrungsaustausch und praktischen Beispielen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenlose Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Der DLR Projektträger begleitet im Auftrag des BMWi die Projekte fachlich und sorgt für eine bedarfs- und mittelstandsgerechte Umsetzung der Angebote. Das Wissenschaftliche Institut für Infrastruktur und Kommunikationsdienste (WIK) unterstützt mit wissenschaftlicher Begleitung, Vernetzung und Öffentlichkeitsarbeit.

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



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

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

Verinsregister:

Amtsgericht München

Registernummer:

VR 4461
Soweit keine redaktionelle Kennzeichnung für den Inhalt Verantwortlicher gem. § 55 II RStV

Jürgen Falkner
Nobelstr. 12
70569 Stuttgart

Umsatzsteuer-Identifikationsnr. gemäß §27a
Umsatzsteuergesetz:
DE 129515865