

»Wir müssen für einen dauerhaften Wissenstransfer sorgen«

Interview mit Michael Hitzelberger, Key Account Manager für Managed Service Provider bei Tech Data Azlan sowie Marco Gregori, Chief Information Officer der managedhosting.de GmbH

Michael Hitzelberger, Key Account Manager für Managed Service Provider bei Tech Data Azlan und Marco Gregori, CIO des MSP managedhosting.de, zeigen im Gespräch auf, wie eine erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Partnerformen im Geschäft mit Managed Services aussehen sollte.

Herr Gregori, seit zehn Jahren bietet die managedhosting.de GmbH ihren Kunden Managed Services an – was sind die typischen Themen und Services, die vom Kunden angefragt werden?

Marco Gregori: Es ist erkennbar, dass die Nachfrage nach hochperformanten Storage- und Serversystemen mit möglichst hohen und skalierbaren Kapazitäten – vorzugsweise an deutschen Standorten – immer größer wird.

Wir haben diese Partner in unserem MSP Ecosystem mit klassischen Systemhäusern vernetzt. In diesem Ecosystem behält das Systemhaus den Zugang zum Kunden und der MSP bringt seine zusätzlichen Services ein. Die ersten Kooperationen zeigen, dass sich Hürden oder Ängste seitens des Systemhauses – Thema Kundenschutz – überwinden lassen und beide Seiten von der Kooperation profitieren.

einen Wissensaustausch zwischen Herstellerexperten, Systemhäusern und Mitarbeitern von managedhosting.de ermöglichen.

Hitzelberger: Das war eine wichtige und sehr erfolgreiche Veranstaltungsreihe – das Feedback der 150 Partner und MSPs war an allen fünf Locations hervorragend und es sind bereits erste Kooperationsprojekte entstanden.

»Umfangreiche Unterstützung in konkreten Projekten«

Welche Themen sind für Kunden interessant, sofern diese proaktiv vom MSP angesprochen oder verkauft werden?

Gregori: Innerhalb der letzten Jahre zeigt sich, dass eine vorhandene ISO27001-Zertifizierung und die Möglichkeit, geografisch voneinander getrennte Infrastrukturen für die Dienstbereitstellung anbieten zu können, für IT-Entscheider sehr relevant ist. Business Continuity-Szenarien und deren technische Realisierung sind ebenfalls Themen für unsere Kunden.

Herr Hitzelberger, seit einem Jahr fokussiert sich die Azlan auf Managed Service Provider. Womit zeichnen sich diese Partner – auch im Gegensatz zum klassischen Systemhaus – aus?

Michael Hitzelberger: In erster Linie mit mehreren Rechenzentren an deutschen Standorten, die ISO-zertifiziert sind. Die meisten MSPs haben sich auf bestimmte Services spezialisiert (zum Beispiel IaaS, SaaS, SAP-Hosting, etc.) und verfügen häufig über ein breites Netzwerk im ISV-Umfeld.

Warum ist es so wichtig für den Fachhandel, sich jetzt mit dem Thema Managed Services zu beschäftigen?

Hitzelberger: Immer mehr Unternehmen, nicht nur Enterprises, fragen nach Managed Services. Fachhändler, die dafür heute kein Angebot machen können, werden den Kunden oder auch die enge Kundenbindung langfristig verlieren. Ich stelle übr-

Gregori: Um dem Kunden ein hochwertiges Gesamtpaket anbieten zu können, besteht die Chance für Systemhäuser darin, den Fokus auf die eigenen Kernkompetenzen zu legen und Teile der Wertschöpfungskette, die sie selbst nicht erbringen können, an einen MSP wie managedhosting.de auszugliedern. Hierfür eignen sich auch White-Label-Dienstleistungen.

»Wir konzentrieren uns unter anderem auf das Aufzeigen der Trends im Markt«

gens auch fest, dass speziell größere Unternehmen immer mehr auf regionale, mittelständische MSPs mit Spezialwissen setzen – eine hervorragende Chance also auch für viele unserer Vertriebspartner, sich solide zu positionieren. Eines ist klar: Der Trend hat sich zur Realität gewandelt.

Wie können Vertriebspartner der Azlan von Ihnen als MSP profitieren, Herr Gregori?

Gregori: Auf Grund der steigenden Komplexität in der Bereitstellung von Cloud Services ist es unerlässlich Kooperationen zu bilden. Tech Data unterstützt uns hierbei mit der »Channel meets MSP«-Veranstaltung, die

Auf welche Unterstützung greifen MSPs bei der Azlan zurück?

Hitzelberger: Sowohl die MSPs als auch unsere Vertriebspartner profitieren von unserer Herstellerbreite und -tiefe. On top bieten wir Pre-Sales Consulting und Demo-Equipment in konkreten Projekten – die technische Beratung für verschiedene Themen wird von unseren Hersteller- und Lösungsspezialisten gemacht. Darüber hinaus führen wir themenbezogene Workshops durch, zum Beispiel zur strategischen Ausrichtung mit dem Hersteller EMC.

Viele unserer Hersteller bieten attraktive MSP-Programme an, beispielsweise Lenovo. Selbst bei kleineren Deals profitieren



Michael Hitzelberger, Key Account Manager für Managed Service Provider bei Tech Data Azlan

MSPs von sehr attraktiven Preisen – sie erhalten ein Zahlungs-

der EMC VNX-Serie oder auch Lenovo-Serversystemen, ausge-

ziel von 120 Tagen und Marketing-Support. Das MSP-Ecosystem bietet genauso wie die Initiative IT 3.0 viele Inhalte, die für die Ausrichtung unserer Vertriebspartner wichtig ist – wir konzentrieren uns dabei auf das Aufzeigen der Trends im Markt, strategische Beratung für Systemhäuser und deren Entwicklung (Transformation) sowie die ihrer Endkunden.

Gregori: Davon haben auch wir als Managed Service Provider profitiert – zusammen mit den Spezialisten der Azlan haben wir unsere virtualisierte Infrastruktur in unseren drei Rechenzentrumsstandorten in Deutschland evaluiert und mit neuester, hochperformanter Technik, wie

stattet. Das Lenovo-Programm erachten wir als hilfreich für unsere bestehende Infrastruktur. ■ www.azlan-msp.de



Softwareunternehmen prudsys vertraut managedhosting.de

»Den Kopf frei haben für die Entwicklung des Unternehmens«

Die managedhosting.de GmbH zeigt am Beispiel der prudsys AG auf, was neben Fachkompetenz und Effizienzgewinnung beim Angebot von Managed Services bei den Kunden zählt.

Die prudsys AG ist ein mittelständisches Unternehmen mit Hauptsitz in Chemnitz und Niederlassungen in Berlin, Köln, Almere und Meran. Die Kernkompetenz des Softwareanbieters liegt in der Echtzeit-Personalisierung verschiedener Online-Kanäle mit dem Ziel, seinen Kunden unvergleichliche Kundenerlebnisse und gezielte Maximierung des Geschäftsgewinnes zu ermöglichen. Die prudsys Realtime Decisioning Engine bietet mit täglich rund einer Milliarde personalisierten Empfehlungen, Kunden in 34 Ländern und über 200 Onlineshops das ganz besondere Einkaufserlebnis. Mit einem Handelsvolumen von über acht Milliarden US-Dollar pro Jahr zählt das auf Echtzeit-Analyse basierende System damit zu den weltweit erfolgreichsten Personalisierungslösungen. Am Hauptsitz in Chemnitz wird geforscht, entwickelt und kontinuierlich an der hauseigenen Software gearbeitet.

Bereits seit 2007 arbeitet die prudsys AG mit dem Managed Service Provider managedhosting.de zusammen. Ausgangs-



Foto: alphaspirt | Fotolia

punkt für die langjährige Zusammenarbeit war der planmäßige Wechsel der Hosting-Technologie bei der prudsys AG. Bis 2007 setzte sie auf eine traditionelle Lösung mit einem Server für Web sowie Mail-Transfer als Co-Location bei einem Anbieter in Leipzig. Managedhosting.de bot der prudsys AG daraufhin an, diese Dienste in ihrem Rechenzentrum auf virtualisierten Maschinen zu betreiben.

Das Softwareunternehmen aus Chemnitz vertraut managedhosting.de seitdem das Hosting seiner Daten und die seiner Kunden an. Besonders ein Punkt hat laut Rolf Rossius, Head of System Administration der prudsys AG, damals die Entscheidung zu Gunsten des Berliner Managed Service Providers gegeben: »Die Perspektive, Leistungen nach Bedarf nutzen zu können, ohne uns um die Hardware Gedanken machen zu müssen, war sehr interessant. Managedhosting.de kann uns genauso viele Freiheiten auf

Chief Information Officer der managedhosting.de. »Aus diesem Grund konnten wir nach und nach immer mehr Managed Services bei unserem Kunden platzieren, die dem Unternehmen mehr Flexibilität, mehr Effizienz und schlussendlich auch eine Kostenoptimierung gebracht haben. Unser Spezialisten-Team der managedhosting.de kümmert sich heute um die komplette IT-Infrastruktur, welche die prudsys AG zum Betrieb ihrer SaaS-Angebote benötigt. Im Einzelnen übernehmen wir folgende Leistungen:

Leistungen und Kapazitäten nach Bedarf nutzen

von uns genutzten Maschinen einräumen, wie wir sie benötigen. Gleichzeitig werden wir an den Stellen entlastet, die nicht zu unseren Kernkompetenzen gehören. Inzwischen betreiben wir für die Dienste unserer Kunden bei managedhosting.de eine Vielzahl virtueller Maschinen unterschiedlichster Größe. Somit können wir genau das Wachstum ermöglichen, was gerade benötigt wird. Denn die Technik sollte niemals der Entwicklung eines Unternehmens im Wege stehen.«

Dass Kunden durch sein Service-Angebot in der Lage sind, sich auf ihre Kernkompetenzen zu fokussieren, sei ihm sehr wichtig, ergänzt Marco Gregori,

Betrieb der VMs, Durchführung der Datensicherung, laufende Überwachung, regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen und Performanceanalysen.«

»All diese Services werden in unseren deutschen Rechenzentren in Berlin, Dresden und Leipzig erbracht. Die Existenz mehrerer Standorte ermöglicht uns die Abbildung von geografischen Redundanzen. Dass wir kontinuierlich auf dem technologisch neuesten Stand sind und die Kapazitäten und den Leistungsumfang unserer Rechenzentren somit stets maximal ausschöpfen können, verdanken wir zu einem großen Teil dem Team der Tech Data Azlan«, führt Marco Gregori weiter aus.

Nicht nur die Fachkompetenz zählt

Dass managedhosting.de sich seitdem und auch weiterhin in den Dienst der prudsys AG stellen darf, hat laut Andreas Schmidt, Head of Marketing der prudsys AG zufolge einen einfachen Grund. »Es hat immer alles gut funktioniert und sämtliche Anfragen werden schnell bearbeitet. Solch kurze Reaktionszeiten sind nicht selbstverständlich. Mit managedhosting läuft die Zusammenarbeit immer sehr zügig, problemlos und auf sehr kurzem Dienstweg. Diese Effektivität und Geschwindigkeit zeichnet das Unternehmen aus.«

Marco Gregori freut sich über die Aussagen des langjährigen Kunden, zeigt dies ja, dass die managedhosting.de GmbH dazu in der Lage ist, ein dauerhaft hohes Leistungsniveau anzubieten. »Dies erreichen wir zum einen durch die ständige Fortbildung unseres Teams aus fachlich kompetenten Mitarbeitern. Zum anderen stehen wir in dauerhaftem Kontakt mit unseren Kunden, um deren hohe Ansprüche auch zukünftig erfüllen zu können. Durch die Möglichkeit, persönli-

che Ansprechpartner für jeden Kunden zu benennen, ist eine effektive und schnelle Kommunikation möglich. All diese Maßnahmen helfen uns, eine vertrauensvolle Arbeitsebene zu etablieren. Denn wir möchten unsere Kunden über möglichst lange Zeit betreuen und zu ihrem Geschäftserfolg mit unseren Dienstleistungen beitragen.« Oder wie man bei der prudsys AG sagt: »Managedhosting, das läuft problemlos!« ■

www.azlan.de
www.managedhosting.de
www.prudsys.de



Marco Gregori, Chief Information Officer der managedhosting.de GmbH

Foto: managedhosting.de