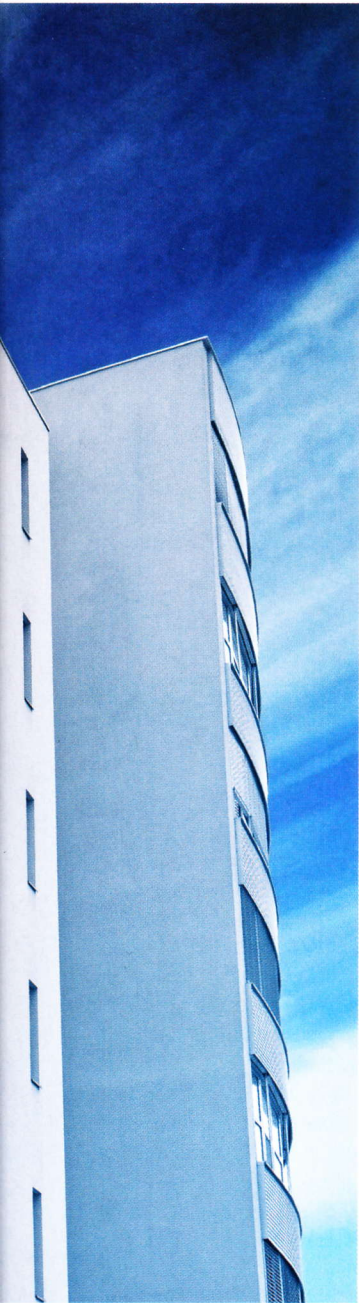




Cloud-Spezialist Anexia

S&T offeriert erfolgreich White Label Cloud

Systemhäuser mit stark kundenspezifischem Know-how wie S&T sind für viele Mittelständler und Großunternehmen unverzichtbar. Das gilt auch bei Cloud-Projekten, wobei hier mit dem Provider Anexia ein weiterer Spezialist im Hintergrund agiert.



Häufig lohnt es sich für Unternehmen, ihre IT-Infrastruktur ganz oder teilweise in die Cloud auszulagern. Die IT-Kosten sinken, die Flexibilität nimmt zu. Eine aus eigener Kraft kaum zu bewältigende Herausforderung ist es für mittelständische und selbst Großunternehmen jedoch, komplexe Cloud-Projekte eigenständig umzusetzen. Das gilt insbesondere auch dann, wenn es die Anforderung gibt, Infrastrukturen über verschiedene Länder hinweg zu betreiben. In solchen Projekten ist es besonders wichtig, einen verlässlichen Partner

zu haben, der technologisch die richtigen Entscheidungen trifft, Sicherheit und guten Support bietet. Bei der Auswahl des passenden Technologielieferanten stehen verschiedene Alternativen zur Verfügung – eine ideale Kombination kann hier die Kooperation eines Systemhauses mit einem Cloud-Partner sein. Der Cloud-Provider gewährleistet dabei eine Infrastruktur auf aktuellstem Stand, während das Systemhaus die Anforderungen des Kunden sehr gut kennt und projektbezogen den passenden Mix aus Managed Services, Applikationen und Support wählen sowie Integrationsdienstleistungen erbringen kann. Voraussetzung für den Erfolg derartiger Modelle ist, dass die beiden Partner gut aufeinander abgestimmt interagieren.

Know-how im Doppelpack

Mit mehr als 2.000 Mitarbeitern ist S&T zwar eines der größten Systemhäuser in Zentral- und Osteuropa, dennoch stand es für die auch in Deutschland agierende Firmengruppe nie zur Diskussion, ein eigenes Rechenzentrum aufzubauen. Um den Kunden – vorwiegend gehobener Mittelstand und Konzerne - umfangreiche Cloud-Services anbieten zu können, wurde ein zuverlässiger Partner gesucht. 2012 entschied sich S&T für die Zusammenarbeit mit dem Cloud-Spezialisten Anexia, die mittlerweile in einer Exklusiv-Partnerschaft mündete. Anexia bietet dabei von der Sales-Broschüre über die Administrationsoberfläche bis hin zum Telefon-Support alle Cloud-Leistungen „White Label“ an, gegenüber dem Kunden tritt ausschließlich S&T auf.

„Mit Anexia können wir nicht nur unseren direkten Kunden perfekte Cloud-Lösungen anbieten, sondern auch multinational agierende Unternehmen und Konzerne perfekt versorgen – die Daten sind quasi überall schon vor Ort!“, lobt Michael Schillapp, Head of Sales bei der S&T AG, die mehr als 60 Stand-



»Mit Anexia können wir unseren Kunden perfekte Lösungen anbieten.«

MICHAEL SCHILLAP
Head of Sales, S&T AG

orte umfassende Anexia-Infrastruktur. „Noch wichtiger ist uns aber die Flexibilität: Wenn wir in der Monitoring-Oberfläche feststellen, dass wir an die Nähe der Lastgrenze kommen und einen weiteren virtuellen Server brauchen, können wir diesen umgehend dazu buchen. Gleiches gilt für Standardangebote wie Hosted Exchange, Online-Backup, Shared Storage und viele andere Services. Aber auch wenn es komplexer wird, ein Kunde beispielsweise eine Hybrid-Cloud mit Colocation kombinieren will, können wir voll auf Anexia zählen. Selbst unsere eigenentwickelten Security- und Anti-Spam-Appliances können wir physisch in den Rechenzentren unterbringen und so optimal einbinden.“

Infrastruktur für einen Bäckerei-Filialisten

Ein namhafter S&T-Kunde produziert als Großbäckerei nicht nur Backwaren, sondern betreibt auch ein großes Filialnetz. Im Rahmen einer IT-Umstellung sollte der Transfer des Datacenters in die Cloud erfolgen, um die IT flexibler, skalierbarer und kostengünstiger zu gestalten. Außerdem wollte das Unternehmen den Support outsourcen. Schon zum Zeitpunkt der ▶

TEXT
Elke von Rekowski

FOTO
Anexia

Angebotserstellung holte S&T Anexia mit ins Boot. Anexia unterstützte in weiterer Folge aber auch bei der Angebotspräsentation, und S&T konnte so die Erfahrung aus ähnlichen und auch multinationalen Cloud-Konsolidierungsprojekten einbringen.

Für die Planung und den 24/7-Dauerbetrieb der IT des Großbäckers spielt die Kooperation mit Anexia folglich eine zentrale Rolle, auch wenn das Projekt – unter anderem mit dem Rollout neuer Kassensysteme und einer erneuerten Filial-Netzwerkinfrastruktur – auch viele andere komplexe und kritische Bereiche umfasste.

Entscheidungskriterium 24/7-Support

Auch beim Support müssen die Qualitätsansprüche von Systemhaus-Partner und Cloud-Provider übereinstimmen, da die Einhaltung anspruchsvoller Service Levels garantiert und eine dementsprechende Infrastruktur vorgehalten werden

muss. Für einige Kunden übernimmt Anexia den kompletten Support inklusive telefonischer White-Label-Betreuung im Namen des Kunden. Im Rahmen der Zusammenarbeit mit S&T leistet Anexia ausschließlich für gemeinsam mit S&T definierte Teilbereiche 3rd-Level-Support, während S&T alle anderen Supportdienstleistungen erbringt.

Zu den S&T-Kunden, bei dem dieses Modell zur Anwendung kommt, zählt ein Automobilfachmarkt mit über 100 Filialen. Die Handelskette hat ihre IT vor drei Jahren an S&T ausgelagert. Das dichte Filialnetz stellt im Hinblick auf Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit hohe Anforderungen an die IT. Neben dem Workplace-Management, das unter anderem den Betrieb der Kassensysteme in den Filialen umfasst, betreibt S&T auch das Warenwirtschaftssystem und stellt die auf einem innovativen Virtualisierungskonzept basierende Serverlandschaft bereit. Das Gesamtleistungspaket von S&T und Anexia sorgt für kurze Reaktions- und Problemlösungszeiten und gewährleistet damit eine agile IT, die für einen Anbieter mit flächendeckendem Filialnetz ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein kann.

Alexander Wolf fungiert bei Anexia als Ansprechpartner für Systemhäuser. Als früherer T-Systems-Mitarbeiter kennt der Experte die Bedürfnisse der IT-Branche und auch mögliche Vorbehalte gegen Kooperationen mit Hosting- und Cloud-Providern bestens: „Für einen sehr begrenzten Bereich ähnelt ein Cloud-Anbieter einem klassischen Systemhaus: Es gibt eine profunde Beratung, eine Produktempfehlung und eine anschließende kontinuierliche Betreuung und Wartung. Deshalb war es mir bei der Konzeption unseres Partnerprogramms besonders wichtig, dass wir einerseits eine umfassende Unterstützung schon im Lead-Generations- und Akquise-Prozess mit White-Label-Infomaterial oder

Preistargeting liefern können, für den Endkunden aber gerne auch komplett unsichtbar sind und andererseits unseren Partnern garantieren, dass wir ihre Kunden unter keinen Umständen und zu keiner Zeit direkt bedienen!“

Den Wünschen von S&T hat dieses Modell perfekt entsprochen und zu einer für beide Partner bereichernden Geschäftsbeziehung geführt. Nach einer Testphase im Zuge der erstmaligen Zusammenarbeit im Jahr 2012 entwickelte sich eine tiefgreifende Kooperation mit hoher Zufriedenheit bei allen Beteiligten.

Sofortige Produktbereitstellung

2015 hat Anexia ein Management-Tool eingeführt, das die bis dahin über ein Ticket-System laufenden Vorgänge wie Bestellungen oder Änderungen ersetzt und speziell auf die Bedürfnisse von Systemhäusern zugeschnitten ist. Vom Server-Monitoring über die Buchung von SSL-Zertifikaten oder Domains bis zur Analyse von Dämpfungswerten bei MPLS-Infrastrukturen kann jetzt alles vom Partner selbst verwaltet werden. Eine Lücke bildet noch die automatisierte Buchung zusätzlicher Server-Ressourcen, an der Anexia zurzeit arbeitet und die im zweiten Halbjahr 2015 geschlossen werden wird.

Da Cloud-Provider selbst auch Hardware und Software-Lizenzen in nicht geringem Ausmaß benötigen, profitiert S&T von der Kooperation mit Anexia noch in einem weiteren Punkt: Nämlich dadurch, dass der Provider seinen Bedarf über den Systemhaus-Partner deckt. Letztlich ein Win-Win-Verhältnis, für das es anfangs etwas Vertrauen braucht. ●

PROJEKT IM ÜBERBLICK

Projektgrund

- Kooperation zwischen Systemhaus und Managed Hosters
- White-Label Cloud-Leistungen für Systemhaus

Dauer

- Start (Projektierung): 2012
- Umsetzung: 2012
- Status: Exklusivpartnerschaft

Eingesetzte Produkte

- Managed Infrastructure
- Hosted Office Services

Systemhaus: S&T, www.snt.at

Partner: Anexia, www.anexia-it.com/de/