

# Sicher und schnell in der Wolke

## Nachhaltige Cloud-Lösungen sind massgeschneidert

Klassische Sourcing-Modelle werden immer mehr durch Cloud-Lösungen abgelöst. Nachhaltig sind Letztere vor allem, wenn sie massgeschneidert sind und von zuverlässigen Services eines professionellen Sourcing-Partners begleitet werden.

Der Bezug von IT-Ressourcen aus einer Cloud ist heute auch für KMU zu einer attraktiven Alternative zum Eigenbetrieb geworden. Die Unternehmen haben erkannt, dass ihre IT in professionellen Händen weit besser aufgehoben ist als in der eigenen «Abstellkammer» unter der Obhut eines nur einseitig ausgebildeten Mitarbeiters. Vor allem die Konzentration auf das Kernbusiness wird auch für KMU immer wichtiger. Zentral für das On-demand-Nutzungsmodell aus der Cloud ist allerdings der Reifegrad der Services, die der jeweilige Provider liefern kann. Denn insbesondere Standardangebote oder der Cloud-Bezug ab der Stange, wie er heute im privaten Umfeld oder für Commodity-Lösungen gang und gäbe ist, reichen im Unternehmensalltag bei Weitem nicht aus. Dass man mehr oder weniger ausgereifte Infrastruktur (IaaS), Plattform (PaaS) oder Business-Applikationen (SaaS) aus der «public Cloud» sowie auch aus der «private Cloud» beziehen kann, wird heute von jedem professionellen Provider erwartet. Entscheidend für KMU sind die Qualität und die Zuverlässigkeit der Services sowie die Erfüllung aller Anforderungen an einen modernen und funktionalen IT-Arbeitsplatz.

### Ausgereifte Services zentral

Kein Wunder also, wenn für Unternehmen, welche ein Outsourcing ihrer IT via Cloud ins Auge fassen, das Service-Portfolio sowie die Erfahrung eines Providers als wesentlichste Entscheidungskriterien in den Mittelpunkt rücken. Gerade die Art und Weise, wie und in welcher Qualität KMU ihre IT-Leistungen beziehen können, bestimmt zentral über den Geschäftsnutzen, den sie mit Hilfe einer zuverlässigen IT erzielen können.

Bei iSource hat man diesen Wandel erkannt. Wir haben die Grundleistung aus den drei aufeinander aufbauenden Architekturbereichen (IaaS, PaaS und SaaS) mit zusätzlichen Services im Cloud-Angebot erweitert. Gerade weil heute in einer Cloud die Hard- und die Software zu Commodity-Angeboten der Provider geworden sind, treten diese auch von uns angebotenen ganzheitlichen Lösungen des Service-Portfolios stark in den Vordergrund.

Erst durch dieses Vorgehen ist die Verfügbarkeit, die Sicherheit oder der Support auf jedem der drei Architektur-Level garantiert. Die charakteristischen Differenzierungsmerkmale für Unternehmen können so gewährleistet werden. Wollen KMU das hier schlummernde Potenzial für ihr Business nutzen, muss für die Unternehmensverantwortlichen das jeweilige Service-Angebot eines Providers ein wichtiges Auswahlkriterium für eine Auslagerung der eigenen IT-Ressourcen sein. Für iSource steht deshalb ausser Frage, dass sich KMU ein individuelles und massgeschneidertes Service-Gesamtpaket zusammenstellen können müssen. Und hier ist von den Providern entsprechende Flexibilität gefordert, damit die Unternehmen sowohl jederzeit Erweiterungen vornehmen als auch abspecken können.

Damit fokussiert sich das Kernbusiness eines Providers keineswegs nur auf den Betrieb standardisierter Lösungen mit der Option «take it or leave it». Es geht vielmehr darum, alle Services «à jour» zu halten und diese auf dem mit dem Kunden vereinbarten Level zur Verfügung zu stellen. Bei uns spricht man deshalb grundsätzlich von einer «managed Cloud». Sie ermöglicht es, dass alle Services sowohl in einer «virtual private Cloud» wie auch in einer «outsourced private Cloud» permanent einsatzbereit und präzise auf das jeweilige Kundenbedürfnis zugeschnitten sind. Wobei die letztere Variante sich dadurch unterscheidet, dass ein KMU die Service-Verfügbarkeit auf dedizierter Hard- und Software nutzen kann, im Gegensatz zu der virtuellen Version, in welcher mehrere Kunden eine Plattform teilen.

### «Swissness» als grosser Vorteil

Grundsätzlich hat die aktuelle Sicherheitsdiskussion gezeigt, wie wichtig allein schon die Lokalisierung der



Ziel ist eine «managed Cloud».

Rechenzentren eines Providers sein kann. Jedes Cloud-Angebot, das «Swissness» ausweist und keinem Zugriff internationaler Konzerne unterworfen ist, hat damit heute wesentliche Standortvorteile. Daher liegt es nahe, dass wir unsere drei Rechenzentren ganz bewusst nur in der Schweiz betreiben. Diese Swissness ist aber keineswegs nur auf die sichere Datenlagerung begrenzt; vielmehr wird sie auch mit einem direkten Ansprechpartner in der gewünschten Landessprache optimiert. Denn mehr oder weniger jedes Unternehmen hat im Notfall bei Support-Anfragen oder dem Ticketing schon erfahren was es heisst, in Warteschlangen zu landen oder mit ständig wechselnden Ansprechpartnern in Support-Centern irgendwo auf der Welt konkrete Probleme lösen zu müssen. Daher ist der direkte Ansprechpartner in der Schweiz – als «single point of contact» zur Koordinierung aller anstehenden Themen – ein wesentlicher Mehrwert. Swissness ist keineswegs nur eine Marketingfloskel, sondern bietet markante Vorteile. Die Dienstleistungen reichen sehr viel weiter. Bereits der relativ einfache E-Mail-Service macht klar, warum sich ein KMU heute nicht mehr mit den Minimalanforderungen eines Allereitsangebots zufriedengeben kann. Denn nicht erst seit der NSA-Affäre ist bekannt, wie wichtig hier ausgereifte und auf Knopfdruck verfügbare Services sind. Überall, wo es nötig ist, sollte Verschlüsselung zum Einsatz kommen. Dazu gehören auch Services wie Spamfilter und ein spezifisches Virus-Abwehrsystem, welches der Provider seinen Kunden arbeitsplatzspezifisch zur Verfügung stellen können muss. Zudem müssen je nach Branche bereits bei einem solchen Standardangebot Compliance-Vorgaben oder interne Regeln erfüllt werden können, die beispielsweise klar definierte Anforderungen an die Archivierung stellen, um die Revisionsicherheit zu garantieren. Provider, die hierfür keine eigenen Services anbieten, machen den Cloud-Bezug für ihre Kunden unnötig komplex.

### Durch Services differenzieren

Provider müssen auch mit einer sich immer schneller wandelnden Technik Schritt halten. Erinnert sei hier nur

an die inzwischen nicht mehr wegzudenkenden Entwicklungen in Sachen Mobilität. Wer heute einem KMU keine hochsichere Zugangsinfrastruktur zu den Systemen und Applikationen anbieten kann, öffnet Hackern Tür und Tor. Hier sind Services gefragt, die beispielsweise modernste mehrstufige Authentifizierungsprozesse («strong authentications») umfassen. Und selbstverständlich sollte auch jedes KMU darauf achten, dass sein Provider über ein ausgereiftes Disaster Recovery sowie über die notwendigen Prozesse einer immer wieder geübten Business Continuity verfügt. Denn noch immer kommt es vor, dass Daten im Katastrophenfall nicht mehr wiederhergestellt werden können. Mit präzise auf solche Ausfallszenarien zugeschnittenen Services erspart man sich und seinen Kunden viel Ärger und schlussendlich auch Geld.

Neben Diensten, die für jede Branche wichtig sind, kann man bei professionellen Providern aber auch ganz spezifische Services beziehen, so etwa im Hinblick auf die Revisionsicherheit. Vor allem die Finanzindustrie, öffentliche Institutionen und auch Unternehmen, welche der ordentlichen Revision unterliegen, sind an gesetzlich gültige Vorschriften gebunden, die auch für den Betrieb und die Haltung der IT-Ressourcen in der Cloud Gültigkeit haben. Denn wer seine gesamten IT-Ressourcen oder Teile davon auslagert, kann empfindlich getroffen werden, wenn die Kontrollsysteme des Outsourcing-Anbieters Schwächen aufweisen.

iSource begegnet diesem Risiko, indem wir mit der Zertifizierung von ISAE 3402 Typ II die eigene Organisation inklusive aller Prozesse transparent dokumentieren. Damit sollen nicht nur die Ansprüche einer ordentlichen Revision für Kunden erfüllt werden, die ihre IT-Ressourcen an unser Unternehmen auslagern, sondern wir als Provider schaffen die gleiche Transparenz auch für unser gesamtes Cloud-Angebot. Dieses Zertifikat, das dem derzeit höchsten internationalen Standard entspricht, ist für uns ein ganz wesentliches Qualitätsmerkmal. Es zeigt, dass unsere Kunden alle Dienstleistungen auf

höchster organisatorischer Stufe gemäss geltendem Gesetz und mit maximaler Sicherheit beziehen. Dazu kommt, dass sämtliche Dienstleistungen, die Kunden an uns auslagern, einer externen Qualitätsüberprüfung unterliegen. Unser eigenes Unternehmen sowie unsere Kunden weisen damit einen Grad an Transparenz auf, den es in dieser Form für KMU bisher nicht gab.

Mit einem sinnvollen Service-Einsatz und dem daraus resultierenden Nutzen kann sich ein KMU gegenüber seinen Mitbewerbern erhebliche Differenzierungsmöglichkeiten schaffen. Entfaltet doch jede Art von Cloud erst mit der Hinterlegung eines umfassenden und von Experten gemanagten Service-Portfolios alle die mit dieser Technik einhergehenden Vorteile.

### Cloud-Plattform von HP als Basis

Wenn KMU ihre Services effektiv und effizient aus der Cloud nutzen wollen, brauchen sie einen Provider mit einer Cloud-Plattform, die Sicherheit und Verfügbarkeit mit der nötigen Flexibilität und Schnelligkeit verbindet. Deshalb hat sich iSource als einer der ersten Service-Provider der Schweiz für das Partnerprogramm Cloud-Agile von Hewlett-Packard (HP) zertifiziert. iSource hat die Cloud-Lösung «HP Converged Cloud Infrastructure» erworben und implementiert. Der Betrieb der Cloud-Lösung wird vollständig von iSource Engineers erbracht. Damit führt iSource die bewährte Partnerschaft mit einem der wichtigsten Technologie-Anbieter fort. Profitieren können alle KMU, die ihre IT-Infrastruktur (IaaS), Anwendungsplattformen (PaaS) oder Business-Applikationen (SaaS) mit ausgereiften Services hinterlegen und diese Ressourcen aus der Cloud heraus auf ihrem individuellen Desktop (DaaS) verwenden.

### Über iSource AG

Das Unternehmen wurde im Oktober 1999 von 12 IT-Enthusiasten gegründet, zählt mittlerweile 35 Mitarbeitende und ist fokussiert auf hochwertige IT-Service-Lösungen im KMU-Umfeld. Die in Glattbrugg angesiedelte iSource AG betreut derzeit über 40 Unternehmenskunden mit ihren insgesamt rund 3700 Arbeitsplätzen. Dazu gehören so namhafte Unternehmen wie Starbucks (Schweiz und Österreich), KV Schweiz (Ausbildungen), Tertium (Altersresidenzen) oder auch Swissscanto und ewl (Energie Wasser Luzern). Das Angebot umfasst die Konzeption, die Realisierung und den Betrieb von hochverfügbaren und Disaster-Recovery-fähigen Lösungen. Es wird ergänzt durch professionelle Beratung in den Bereichen Business Impact Analyse (BIA) sowie Business-Continuity-Planung und -Management. Es bestehen über 40 massgeschneiderte OSC-Services wie Desktop as a Service, Infrastructure as a Service, Platform as a Service und die Integration von Cloud-Angeboten. iSource AG stellt ihre Leistungen aus drei hochverfügbaren Rechenzentren zur Verfügung.



### Ansprechpartner

Rainer Egli  
Vorsitzender der Geschäftsleitung iSource AG  
Sägereistrasse 24, CH-8152 Glattbrugg  
Telefon +41 44 809 97 10, Mobile +41 79 402 23 80  
Mail rainer.egli@isource.ch