

Business Continuity effektiv verkaufen

Sechs Schritte zum Erfolg

Infolge der technologischen Fortschritte und sinkenden Produktionskosten sind Enterprise-Level-Business-Lösungen nun auch für kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) verfügbar. In Anbetracht der geringen Kosten, Benutzerfreundlichkeit, des Mangels an firmeninternen IT-Ressourcen und ihrer Abhängigkeit von der Infrastruktur eignen sich kleine und mittelständische Unternehmen ideal für Business-Continuity-Lösungen.

Kleine und mittelständische Unternehmen sind derzeit die stärksten Nutzer von Cloud-basierten Datenwiederherstellungs- und Business Continuity-Lösungen.

Damit stellt sich für den Managed Service Provider (MSP) die Frage, wie man diesen rasch veränderlichen Markt durch das Anbieten von Business-Continuity-Lösungen möglichst gewinnträchtig ausschöpfen kann. Um sich im Verkauf von Business Continuity-Lösungen gegen den Wettbewerb durchzusetzen, müssen sich MSP optimal positionieren, um in diesem für ihr Geschäftsmodell expandierenden Segment erfolgreich zu kommunizieren, zu verkaufen, zu managen und

Kleine und mittelständische Unternehmen sind derzeit die stärksten Nutzer von Cloud-basierten Datenwiederherstellungs- und Business Continuity-Lösungen.

1 BETONEN SIE DEN WERT: BACKUP VS. BUSINESS CONTINUITY

Es ist wichtig, zwischen reiner Datensicherung und kompletter Business Continuity zu unterscheiden. Einfache Backup-Lösungen können vor Datenverlust, jedoch nicht vor Ausfallzeiten schützen. Sie bieten keinen Notfallplan für eine zeitnahe Wiederherstellung der Daten. Bei der Sicherung nicht kritischer Dokumente ist dies kein Anlass zur Sorge. Ist jedoch der Zugang zu einem Exchange-Server oder einer Kundendatenbank aufgrund eines Defekts, eines Stromausfalls oder eines ernsteren Problems unmöglich, so bereitet dies erheblich größere Probleme. Ein Ausfall der IT-Systeme beeinträchtigt bei den meisten Unternehmen außerdem auch die Produktivität, die Kommunikationsfähigkeit, den Zugang zu den Kunden und damit auch die Gewinne.

Business Continuity-Lösungen beinhalten wesentlich mehr als die Sicherung und Wiederherstellung der Daten. Das Ziel der Business Continuity ist, sicherzustellen, dass die Daten im Fall



BACKUP NIEDRIGE GEWINNSPANNE

einer Katastrophe anstatt zeitraubend und mühevoll über Tape, lokale oder Online-Speicher sofort wiederhergestellt werden können. Darüber hinaus ermöglicht die richtige Business Continuity-Lösung dem Unternehmen, selbst während eines Notfalls weiterhin betriebsfähig zu bleiben.

Zur Beurteilung einer Backup-Lösung muss man zwei entscheidende Leistungskennzahlen prüfen: zum Einen die RPO (Recovery Point Objective), d. h. den Zeitraum zwischen den Backups. Die RPO gibt vor, wie häufig die Daten gesichert werden sollen und damit auch, welche Daten man zu opfern bereit ist. Wenn ein Unternehmen beispielsweise eine Backup-Lösung mit einer RPO von einer Stunde einsetzt, so wird die Datensicherung einmal pro Stunde durchgeführt. Das bedeutet, das Unternehmen ist bereit, in einem Notfall auf bis zu eine Stunde auf Daten zu verzichten. Traditionelle Backup-Lösungen bieten in der Regel eine akzeptable RPO, mit einer guten Business Continuity-Lösung kann man jedoch eine ausgezeichnete RPO von sogar nur 5 Minuten erzielen.

Der wesentliche Unterschied zwischen Business Continuity und Backup ist jedoch die Recovery Time Objective, auch RTO genannt. Die RTO ist die erforderliche Zeit zur Wiederherstellung der Systeme nach einer Katastrophe. Dies ist eine ausschlaggebende Kennzahl, denn selbst wenn die Daten gesichert und dadurch vor Verlust geschützt werden, ist das Unternehmen erst nach der Wiederherstellung der Daten wieder voll einsatzfähig. Intelligente Business Continuity-Lösungen liefern eine RTO von weniger als 10 Sekunden. Dies ist natürlich wesentlich schneller als das wochenlange Warten beim Download großer Dateien aus Cloud-Online-Services bzw. die einige Stunden erfordernde Konvertierung von Serverabbildungen zur Virtualisierung.

Wenn ein Kunde also nach einer Backup-Lösung für sein Unternehmen sucht, sollten Managed Service Provider unbedingt diese grundlegenden Unterschiede erklären, damit der Kunde genau versteht, was er bekommt bzw. nicht bekommt. Obgleich auch kostengünstige Backup-Optionen annehmbare RPO-Leis-



BUSINESS CONTINUITY WESENTLICH HÖHERE GEWINNSPANNE

tungen bieten und vor Datenverlust schützen, sind sie potenziell mit langen Ausfallzeiten verbunden. Während traditionelle Datensicherungslösungen das Überleben des Unternehmens nach einem Datenverlust erleichtern, ermöglichen Business-Continuity-Lösungen dem Unternehmen so weiterzuarbeiten, als hätte es niemals Daten verloren.

2 BESSERER SERVICE STEIGERT DEN GEWINN

Eine intelligente Business Continuity-Lösung sorgt dafür, dass das Unternehmen bei einem technischen Ausfall oder einer Naturkatastrophe unbeschadet weiterarbeiten kann. Managed Service Provider sollten den Wert dieser Leistung entsprechend bemessen.

Der zunehmende Stellenwert der Business Continuity sollte sich für MSP in höheren Umsatz- und Gewinnchancen niederschlagen. Mit einem Service, der das Risiko von Ausfallzeiten komplett eingrenzt, sollte man größere Gewinnspannen erzielen können. Daher liegt es im Interesse der MSP, den Wert, den eine Business Continuity-Lösung dem Kunden bringt, zu betonen und eine auf diesem Wert basierende Kostenstruktur zu erstellen.

82,1% der Datto-Kunden nutzten eine Failover-Virtualisierung, um ihre Systeme und damit auch ihr Unternehmen betriebsfähig zu halten.

Eine Business Continuity-Lösung ist eine kostengünstige Versicherung gegen den Verlust von Daten und – was mindestens ebenso wichtig ist – gegen Ausfallzeiten. Wenn eine Business Continuity-Lösung einem Unternehmen im Laufe von drei Jahren auch nur einen einzigen Tag Ausfallzeit erspart, hat sie sich bereits komplett bezahlt gemacht. Und wie viele Unternehmen kennen Sie, die in drei Jahren keinen einzigen Ausfalltag hatten? Nicht viele. In einem Zeitraum von drei Jahren meldeten 82,1% der Datto-Partner, dass ihre Kunden eine Failover-Virtualisierung nutzten, um ihre Systeme und damit auch ihr Unternehmen betriebsfähig zu halten. Ein MSP leistet einen enorm wichtigen Service für seine Kunden und sollte sich deshalb nicht davor scheuen, Gewinn aus diesem wertvollen Service zu erwirtschaften.

3 TCO FÜR MAXIMALEN GEWINN VERSTEHEN UND MANAGEN

Managed Service Provider brauchen einen Lösungsanbieter, der ihnen ein echter Partner ist. Es ist wichtig für MSP, mit einem Anbieter von Business Continuity-Lösungen zusammen zu arbeiten, der ihnen hilft, die gesamten Betriebskosten (Total Cost of Ownership, TCO) zu kennen, um unerwartete Gebühren möglichst gering halten zu können. Die folgenden Fragen vermitteln ein besseres Verständnis der TCO:

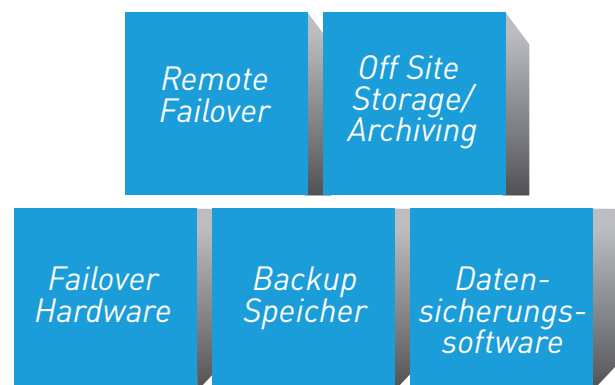
- Wie hoch sind die wahren Kosten?
- Wie lange dauert die Einrichtung eines Geräts?
- Wie rasch erhält man technischen Support vom Lösungsanbieter?
- Wie gut ist das SLA des Lösungsanbieters?
- Wie lange dauert eine komplette Wiederherstellung der Daten im Katastrophenfall (RTO)?
- Welche Kosten entstehen bei der Virtualisierung von Servern und Arbeitsplatzrechnern?
- Wie umfassend sind die Hardwaregarantien?
- Mit welchen Kosten und welchem Zeitaufwand wäre der Ersatz eines Geräts verbunden?
- Erhalte ich kostenlos ein neues Gerät oder muss ich es erwerben?
- Was ist mit Upgrades?
- Mit welchen Kosten wäre ein Upgrade verbunden, wenn ein Kunde ein Gerät mit höherer Kapazität benötigt?
- Wie lange würde dieser Prozess dauern?
- Auch Vorbereitungsarbeiten (Device Seeding) werden häufig nicht in Betracht gezogen. Falls 700 GB archivierte Daten sofort offsite gesichert werden müssen, so würde es Wochen dauern und eine erhebliche Bandbreite erfordern, diese Daten direkt in die Cloud zu laden. Um diesen Vorgang zu beschleunigen, bieten viele Dienstleister Seed-Drive-Services an. Vor der Auswahl des Anbieters sind einige Dinge zu erwägen:
 - Wie funktioniert das vorbereitende Device Seeding?
 - Wer stellt die Laufwerke, der Anbieter oder der MSP?
 - Wer deckt die Kosten für das Versenden der Laufwerke?
 - Wie viele Arbeitsstunden sind erforderlich?
 - Gibt es eine Garantie dafür, wie lange der gesamte Prozess dauert?

Während diese Schritte bei der Erwägung von Business Continuity-Lösungen selten ganz oben auf der Wunschliste des MSP stehen, wird der richtige Anbieter diese Fragen begrüßen und eine Win-Win-Beziehung aufbauen wollen. Der beste Partner wird dem MSP helfen, finanziell vom Anbieten einer Business Continuity-Lösung zu profitieren und unerwartete Kosten möglichst gering zu halten.

4 MIT SLA ERWARTUNGEN STEUERN

Einerseits wollen MSP ihren Kunden natürlich den bestmöglichen Service bieten, andererseits müssen allerdings auch praktische Maßnahmen in der Struktur ihrer Service-Level-Vereinbarungen (SLA) berücksichtigt werden. So wird beispielsweise empfohlen, die Behebung geringfügiger Hardware- oder Softwareprobleme zu berücksichtigen. Mit einer detaillierteren SLA demonstriert der MSP den Kunden seine Kenntnisse sämtlicher Elemente ihrer Systeme und seine Servicekultur.

Werden geringfügigere Punkte nicht adressiert, so könnten sie nicht wunschgemäß gehandhabt werden. Dies hilft weder dem MSP noch dem Kunden. Es ist wichtig, die Erwartungen darüber zu lenken, was der MSP managen sollte, was der Kunde (ggf. unterstützt vom MSP) bewältigen kann und zu wann der Lösungsanbieter einbezogen werden sollte. Auf diese Weise können MSP und Endnutzer Probleme effektiv gemeinsam lösen, ohne für relativ einfach zu behebbende Störungen zusätzliche Ressourcen der Anbieter in Anspruch nehmen und bezahlen zu müssen. Durch die Abdeckung praktischer Maßnahmen im SLA kann der MSP seine Gewinnmargen schützen.



Die Bausteine der Business Continuity

5 WESHALB MAN ES DEN EXPERTEN ÜBERLASSEN SOLLTE

Obwohl viele Provider von Managed und IT-Services durchaus fähig sind, eigene Business Continuity-Lösungen zu erstellen, sollte der zur Entwicklung einer robusten und marktfähigen Lösung nötige Zeit- und Kapitaleaufwand nicht unterschätzt werden. Ein intelligentes Business Continuity-System erfordert komplexe Bausteine, die äußerst schwierig zusammenzufügen sind.

- Die zur Datensicherung benötigte Software und Hardware müssen entwickelt werden. Es kann Monate oder sogar Jahre dauern, dies zu perfektionieren.
- Die entsprechende Failover-Hardware muss geschaffen werden, um die erfolgsentscheidende hohe RTO zu liefern.
- Offsite-Speicherkapazitäten müssen an unterschiedlichen Standorten zur Archivierung der Daten und Durchführung der für das Abstürzen eines Servers oder Arbeitsplatzrechners nötigen Ausfallsicherung eingerichtet werden.
- Bei einem Ausfall einer Einrichtung muss eine dezentrale Ausfallsicherung bereitgestellt werden.

Um auf dem Markt erfolgreich bestehen zu können, müssen wertvolle Tools, Schnittstellen und Supportsysteme entwickelt, dabei jedoch auch die Kosten unter Kontrolle behalten werden. Es ist beispielsweise wesentlich kostenwirksamer, das fünftausenderste Gigabyte Daten in der Datto Cloud hinzuzufügen, als für einen MSP, das fünfte Gigabyte zu finanzieren. Und wenn man dies vor dem Hintergrund der Systemhaftung, der Wartung, Aktualisierung und Entwicklung betrachtet, so stellen Managed Service Provider rasch fest, dass eine eigene Lösung ihrem Unternehmen anstatt des erwarteten Gewinns enorme Kosten bringt.

Folglich ist eine Partnerschaft mit einem preisgekrönten Anbieter von Business Continuity-Lösungen am erfolgreichsten. Datto beispielsweise betrachtet intelligente Business Continuity als Herz und Seele des Unternehmens. Es ist die Aufgabe von Datto, seinen Managed Service Providern die beste Lösung zu liefern, und die Aufgabe der MSP, ihren Kunden den besten Service zu bieten.

6 GEMEINSAM GEHT ES LEICHTER

Nehmen Sie die Unterstützung Ihrer Partner in Anspruch. MSP sollten bevorzugt mit einem Anbieter zusammenarbeiten, der 100-prozentig kanalfokussiert ist und sich 100-prozentig für den Erfolg seiner Partner engagiert. Von Schulungen bis zur Marketingunterstützung sollten MSP die von ihren Partnern angebotenen Leistungen nutzen.

Datto hat sämtliche essentiellen Bausteine für erfolgreiche Business Continuity zu einer leicht anwendbaren Lösung zusammengefügt. Datto erhebt keine Virtualisierungsgebühren, bietet kostenloses Device-Seeding, kostenlose Ersatz-Hardware und ein kostengünstiges Upgrade-Programm und somit eine der wirtschaftlichsten, über diesen Vertriebskanal verfügbaren Lösungen. Die innovative Datto-Technologie ist mit einer RPO von nur 5 Minuten und einer RTO von weniger als 10 Sekunden in der Industrie führend.

Mit zwei dedizierten Datenzentren, firmeninternem Support, Hardware- und Softwareentwicklung gelang es Datto, eine Plattform zu erzeugen, die genau die von VAR, MSP und ihren Kunden benötigten intelligenten Business Continuity-Kapazitäten liefert.

Weitere Informationen über intelligente Business Continuity und Datto finden Sie auf: www.datto.com/de

datto

EMEA-Hauptverwaltung

Datto
250 Longwater Avenue
Reading
Berkshire RG2 6G
United Kingdom
+44 (0) 118 402 9606
emeapartners@datto.com