

# WaaS: Alles Wissenswerte zum Arbeitsplatz als Service

**Marktübersicht** Ein modernes KMU sollte eigentlich andere Prioritäten haben, als sich um die Arbeitsplätze der Mitarbeitenden zu kümmern. Also liegt es nahe, diese auszulagern. Was es dabei zu beachten gilt.

Von Marcel Wüthrich

Die Nachfrage nach Angeboten im Bereich Workplace as a Service (WaaS) hat in den letzten zwölf Monaten enorm zugenommen. Insbesondere bei grösseren Ausschreibungen geht es mittlerweile bei rund 60 Prozent der Ausschreibungen um WaaS-Themen oder zumindest Teile davon», berichtet Sven Murmann, Senior Sales Consultant und Experte für das Thema bei UMB. Und, fügt Murmann an, man erwarte bei UMB auch in den kommenden zwölf Monaten nochmals einen Anstieg. «Gerade im Rahmen einer Digitalen Transformation in Kombination mit Microsoft 365 spielen Kunden mit dem Gedanken, WaaS zu beziehen.» UMB ist nicht der einzige IT-Dienstleister, der von einer hohen Nachfrage im Bereich Workplace as a Service (WaaS) spricht. Gerardo Immordino, Director Managed Modern Endpoint Services bei Novacapta, berichtet ebenfalls von einer erfreulichen Zunahme der Nachfrage in den letzten zwölf Monaten, der Bereich sei überdurchschnittlich gewachsen. Man rechne mit einem anhaltend hohen Bedarf, ergänzt Immordino, «vor allem aufgrund des knappen Ressourcenangebots und des gestiegenen Sicherheitsbedarfs im Bereich der Cybersicherheit bei den Kunden.» Christof Müller, Lead Sales Cloud Services bei MTF Solutions, berichtet von einem jährlichen Wachstum von 20 bis 25 Prozent seit der Pandemie – Tendenz steigend. Und auch weitere Dienstleister sprechen von einer starken Zunahme der Nachfrage, etwa Patrik

Muri, Head of Managed IT bei Convotis Schweiz, der erklärt, man beobachte einen klaren Trend zur Auslagerung von IT-Dienstleistungen, da Unternehmen zunehmend die Vorteile von WaaS erkennen. Unternehmen würden verstärkt nach flexiblen und skalierbaren Lösungen suchen, um ihre Arbeitsumgebungen effizient zu verwalten und zu optimieren, so Muri.

## Gründe für (und gegen) WaaS

Gefragt nach den konkreten Gründen und den schlagenden Argumenten, die für WaaS sprechen, werden im Wesentlichen immer dieselben Argumente genannt:



«Gerade im Rahmen einer Digitalen Transformation in Kombination mit Microsoft 365 spielen Kunden mit dem Gedanken, WaaS zu beziehen.»

Sven Murmann, Senior Sales Consultant, UMB

► **Kosteneffizienz:** Mit WaaS generieren ausschliesslich die Dienste Kosten, welche tatsächlich in Anspruch genommen werden. Zudem wird kein Kapital gebunden, da die Anschaffung und Wartung von eigener IT-Infrastruktur entfällt. Und: Die Kosten werden mit WaaS und dem Abomodell planbar, Unternehmen werden vor unerwarteten Ausgaben geschützt.

- **Skalierbarkeit und Flexibilität:** IT-Services bieten KMU die Möglichkeit, ihre IT-Infrastruktur nach Bedarf zu skalieren. Sei es durch das Hinzufügen neuer Benutzer, die Bereitstellung zusätzlicher Ressourcen oder die Anpassung an sich ändernde Geschäftsanforderungen. Ein weiterer Vorteil von WaaS ist, dass man in der Regel von überall her Zugriff auf die komplette Umgebung hat.
- **Fachkenntnisse und Ressourcen:** Unternehmen verfügen oft nicht über das granulare Fachwissen oder die Ressourcen, um eine leistungsfähige IT-Infrastruktur aufzubauen und zu pflegen –

Stichwort Fachkräftemangel. Durch die Auslagerung an einen WaaS-Anbieter profitiert das Unternehmen vom Fachwissen des externen Partners respektive seinem Team von Experten. Zu erwähnen ist auch, dass Arbeitgeber heute einen zeitgemässen, mobilen und sicheren Arbeitsplatz bereitstellen müssen, um neue Talente anzuziehen und im Wettbewerb für Arbeitskräfte zu bestehen.

► **Fokus auf Kernkompetenzen:** Durch die Auslagerung an einen WaaS-Anbieter kann die interne IT ihren Fokus auf strategische Projekte legen. Das Verhalten von IT-Arbeitsplätzen ist letztlich für ein KMU nicht direkt wertschöpfend und eignet sich zudem gut für eine Auslagerung.

► **Sicherheit und Compliance:** IT-Security ist eine riesige Herausforderung in jedem Unternehmen und das Bereitstellen einer gut geschützten Infrastruktur letztlich eine Frage von Ressourcen und Know-how. Spezialisierte IT-Dienstleister dürften eher in der Lage sein, fortschrittliche Sicherheits-

massnahmen zu implementieren und sicherzustellen, dass die IT-Infrastruktur eines Unternehmens den geltenden Compliance-Anforderungen entspricht als eine interne IT. Ein weiteres Argument, das Gerardo Immordino von Novacapta explizit erwähnt, ist das wachsende Bedürfnis von Un-

WORKPLACE-AS-A-SERVICE-ANBIETER					
	4NET	APRODA	ARCADE SOLUTIONS	AS INFOTRACK	ATOS
Anzahl Mitarbeitende in der Schweiz	35	150	80	27	80
Hauptsitz / Anzahl Standorte in der Schweiz	St. Gallen / 1 Standort	St.Gallen / 4 Standorte	Luzern / 1 Standort	Unterkulm / 1 Standort	Zürich / 2 Standorte
Anzahl Workplace-as-a-Service-Kunden (Anzahl Arbeitsplätze) in der Schweiz	15 Kunden (500 Arbeitsplätze)	80 Kunden (1200 Arbeitsplätze)	60 Kunden (über 4000 Arbeitsplätze)	ca. 100 Kunden (ca. 3000 Arbeitsplätze)	4 Kunden (über 5000 Arbeitsplätze)
Firmen URL	www.4net.ch	www.aproda.ch	www.arcade.ch	www.asinfotrack.ch	www.atos.net/ch
Zielgruppe Firmengrösse bis 5 / 6-20 / 21-50 / 51-250 / über 250 Mitarbeiter	☐ / ■ / ■ / ■ / ☐	☐ / ■ / ■ / ■ / ☐	☐ / ☐ / ■ / ■ / ■	■ / ■ / ■ / ■ / ■	☐ / ☐ / ☐ / ■ / ■
Workplace as a Service <sup>1)</sup>	■	■	■	■	■
Device as a Service (Leasing von Hardware)	■	■	■	■	■
Virtuelle Desktops	■	■	■	■	■
Standard-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	■	■	■
Individual-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	■	■	■
On-Prem-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	☐	■	■	■	■
Cloud-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	■	■	■	■	■
Managed LAN / Netzwerk als Service	■	■	■	■	■
Telefonie, Communication bzw. UC as a Service	☐	■	■	■	■
Managed Print Services	☐	■	■	■	■
Managed USV	☐	■	☐	■	☐
Backup as a Service bzw. Cloud-Backup	■	■	■	■	■
Security as a Service	■	■	■	■	■
Desaster Recovery as a Service	■	■	■	■	■
Monitoring Services	■	■	■	■	■
Identity & Access Management as a Service	■	☐	☐	☐	■
Compliance as a Service	☐	☐	☐	☐	■
Support 24/7	■	■	■	■	■
SLAs verfügbar	■	■	■	■	■
Technologiepartner	Microsoft, Citrix, Alcatel-Lucent, Fortinet, Vmware	Microsoft, HPE, HP, Sonicwall	Microsoft, HPE, Cisco, Citrix, Fortinet, Veeam	Microsoft, Vmware, Veeam, HPE, Cisco, Watchguard, Kaspersky	Microsoft, Apple, Cisco, HP, AWS
Minimale Vertragslaufzeit	3 Mt.	12 Mt.	12 Mt.	3 bis 12 Mt. (je nach Service)	36 Mt.
Mindestanzahl Nutzer	☐	5	15	☐	50
Preismodell	Abrechnung pro Benutzer und Monat	Abrechnung pro Benutzer und Monat; vordefinierte Komplettpakete für Managed-Workplace-Lösungen	modulare Preisgestaltung mit Paketrabatten	Servicepreise pro Benutzer und/oder Gerät, je nach Ausgestaltung des Service	Abrechnung pro Benutzer und Monat
Besonderes	Services werden aus den eigenen 4net Rechenzentren auf Schweizer Boden wie auch als Azure Service (CH) angeboten	zwei Produktlinien (Digital Workplace und Virtual Desktop) auf Basis von Microsoft Cloud Services mit Zusatzservices von Drittpartnern und eigenem Support als Komplettpakete	vorgefertigte Komplettpakete CAD-Cloud as a Service	starke Individualisierung der Services möglich	Nearshore Delivery Modell

■ = ja, ☐ = nein; k.A = keine Angaben; 1) inkl. Deployment, Verwaltung, Betrieb und Support der Arbeitsplätze; 2) Installation, Updates, Lizenzen



zumindest Punkte, die es beim Wechsel auf ein Service-Angebot zu beachten gibt.

► **Abhängigkeit:** Mit WaaS entsteht eine gewisse Abhängigkeit vom externen Anbieter. Wenn es zu Problemen mit dem Serviceanbieter kommt oder wenn die Kommunikation zwischen Unternehmen und Anbieter nicht optimal ist, kann dies zu Schwierigkeiten führen. Zudem geht auch Know-how inhouse verloren, wenn grosse Teile der IT ausgelagert werden.

► **Migration & Integration:** Die reibungslose Übertragung von Daten und die Einbindung bestehender Systeme können eine Herausforderung darstellen. «Daher ist eine gründliche Erfassung des aktuellen Zustands die Grundlage für eine erfolgreiche Migration und einen späteren reibungslosen Betrieb des Workplaces», sagt hierzu Luciano Carusone, Senior Product Manager bei Aveniq.

► **User Enablement & Akzeptanz:** Hier sind laut Luciano Carusone die früh-

zeitige Einbindung sowie regelmässige Schulungen und effektive Kommunikation entscheidend, um die Akzeptanz der Mitarbeitenden von Beginn an sicherzustellen. «Der Wechsel zu WaaS kann erhebliche Veränderungen in der Art und Weise mit sich bringen, wie das Unternehmen arbeitet. Auf diese Veränderungen sollten alle Beteiligten vorbereitet sein.» Ivano Rumasuglia, Business Unit Lead Workplace Services bei Fernao Somnitec, ergänzt hierzu als Beispiel ganz

WAAS-ANBIETER (FORTSETZUNG)

	ECONIS	EVERYWARE	FURRER IT SERVICE	ISOLUTIONS	ITCNET
Anzahl Mitarbeitende in der Schweiz	80	120	8	200	25
Hauptsitz / Anzahl Standorte in der Schweiz	Dietikon / 1 Standort	Zürich / 2 Standorte	Affoltern am Albis / 1 Standort	Bern / 3 Standorte	Oberentfelden / 2 Standorte
Anzahl Workplace-as-a-Service-Kunden (Anzahl Arbeitsplätze) in der Schweiz	10 Kunden (2000 Arbeitsplätze)	150 Kunden (über 10'000 Arbeitsplätze)	8 Kunden (ca. 150 Arbeitsplätze)	35 Kunden (3000 Arbeitsplätze)	35 Kunden (750 Arbeitsplätze)
Firmen URL	www.econis.ch	www.everyware.ch	www.furrerit.ch	www.isolutions.ch/de	www.itcnet.ch
Zielgruppe Firmengrösse bis 5 / 6-20 / 21-50 / 51-250 / über 250 Mitarbeiter	□ / □ / ■ / ■ / ■	□ / ■ / ■ / ■ / ■	■ / ■ / ■ / auf Anfrage / auf Anfrage	□ / □ / ■ / ■ / ■	■ / ■ / ■ / ■ / ■
Workplace as a Service <sup>1)</sup>	■	■	■	■	■
Device as a Service (Leasing von Hardware)	□	■	auf Anfrage	■	■
Virtuelle Desktops	■	■	■	■	■
Standard-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	■	■	■
Individual-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	■	■	■
On-Prem-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	■	■	■	□	□
Cloud-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	■	■	■	■	■
Managed LAN / Netzwerk als Service	■	■	■	□	■
Telefonie, Communication bzw. UC as a Service	■	■	■	■	■
Managed Print Services	■	□	auf Anfrage	■	□
Managed USV	□	□	auf Anfrage	□	□
Backup as a Service bzw. Cloud-Backup	■	■	■	■	■
Security as a Service	■	■	■	■	■
Desaster Recovery as a Service	■	■	auf Anfrage	■	■
Monitoring Services	■	■	■	■	■
Identity & Access Management as a Service	■	■	■	■	□
Compliance as a Service	■	■	□	□	□
Support 24/7	■	■	■	■	■
SLAs verfügbar	■	■	■	■	■
Technologiepartner	Microsoft, Dell, Lenovo, Cisco, VMware, IBM, Veeam	Microsoft, HP, VMware, Cisco, Fortigate	Microsoft, Veeam, Sophos, Netapp, Cisco, HP, Dell	Microsoft, Avepoint, PrintiX, Seppmail, Luware, Abacus, Citrix	Microsoft, Citrix, VMware, HP
Minimale Vertragslaufzeit	12 Mt.	36 Mt.	12 Mt.	12 Mt.	12 Mt.
Mindestanzahl Nutzer	20	10	□	20	□
Preismodell	Pay per Use	Abrechnung pro Benutzer und Monat; Pay per Use; Pauschalen; Miete	Abrechnung pro Benutzer/Gerät und Monat	Fixpreis pro Benutzer pro Monat; Standardpakete z.B. S, M, L, XL	Abrechnung pro Benutzer und Monat; modulare Preisgestaltung mit Paketrabatten
Besonderes		für ein vollständiges Business IT Portfolio: Cyber Defence Services mit SOC, SD-WAN und Mobile VPN, Managed Private Cloud und Managed Azure Services	Standardpakete für Kleinunternehmen verfügbar; Security Monitoring Service für KMU	Standardpakete, welche alle Services und Prozesse abbilden für das Management vom Workplace	vorgefertigte Komplettpakete für Kleinunternehmen verfügbar

■ = ja, □ = nein; k.A = keine Angaben; 1) inkl. Deployment, Verwaltung, Betrieb und Support der Arbeitsplätze; 2) Installation, Updates, Lizenzen



mente bearbeiten und ein bisschen in Teams-Konferenzen plaudern. Die produktiven Arbeitsplätze haben ganz andere Anforderungen.» Herausfordernd seien oftmals Schnittstellen sowie kleine Details, die oft übersehen werden in einem WaaS-Projekt sowie Altlasten wie zum Beispiel eine Maschinensteuerung, die noch auf Windows XP läuft. Schlupep nennt zudem einige weiteren Punkte, die es zu bedenken gilt: «Bei vielen Applikationen ist es

nicht getan mit einfachen Dokumenten auf File-Basis, die man synchronisieren kann. Oft werden auch Applikationsserver und Datenbanken benötigt, was eine Offline-Funktionalität unmöglich macht oder wozu die Latenzen zu hoch sind.» Das müsse in der Umsetzung eines Projekts berücksichtigt werden.

**Das liebe Geld**

Letztlich dürfte das Thema Kosten beim Entscheid, auf ein WaaS-Modell zu

wechsell, für viele Unternehmen ausschlaggebend sein. Deshalb haben wir die IT-Dienstleister zu diesem Punkt gesondert befragt. Klar ist: Kostenvorteile darf man durch den Wechsel auf ein WaaS-Modell nicht zwingend erwarten. Andreas Gurtner, Bereichsleiter IT Services bei AS Infotrack, erklärt zum Beispiel: «Ein Service-Modell mit inkludierter Hardware ist – zumindest scheinbar – dann teurer, wenn im bisherigen Betrieb kein regelmässiger Austauschzyklus der

WAAS-ANBIETER (FORTSETZUNG)					
	Fachartikel auf S. 65	ONECLICK GROUP	OPEN CIRCLE	REDIT SERVICES	RIZ
Anzahl Mitarbeitende in der Schweiz	19	40	150	53	20 (250)
Hauptsitz / Anzahl Standorte in der Schweiz	Zürich / 1 Standort	Zürich / 4 Standorte	Baar / 3 Standorte	Wetzikon / 1 Standort	Villmergen / 2 Standorte
Anzahl Workplace-as-a-Service-Kunden (Anzahl Arbeitsplätze) in der Schweiz	180 Kunden (23'000 Arbeitsplätze)	80 Kunden (2000 Arbeitsplätze)	30 Kunden (ca. 8000 Arbeitsplätze)	k.A. (2300 Arbeitsplätze)	300 Kunden (ca. 3000 Arbeitsplätze)
Firmen URL	oneclick-cloud.com	www.open-circle.ch	redit.ch	www.rizag.ch	www.seabix.com
Zielgruppe Firmengrösse bis 5 / 6-20 / 21-50 / 51-250 / über 250 Mitarbeiter	■ / ■ / ■ / ■ / ■	□ / ■ / ■ / ■ / □	■ / ■ / ■ / ■ / ■	■ / ■ / ■ / ■ / ■	■ / ■ / ■ / ■ / ■
Workplace as a Service <sup>1)</sup>	■	■	■	■	■
Device as a Service (Leasing von Hardware)	■ (über Partner)	■	■	■	■
Virtuelle Desktops	■	■	■	■	■
Standard-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	■	■	■
Individual-SW-Management <sup>2)</sup>	■	■	□	■	■
On-Prem-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	□	■	■	□	■
Cloud-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	■	■	■	■	■
Managed LAN / Netzwerk als Service	■	■	■	■	■
Telefonie, Communication bzw. UC as a Service	■ (über Partner)	■	□	■	■
Managed Print Services	■ (über Partner)	■ (mit Partner)	■	■	■
Managed USV	■ (über Partner)	□	□	■	□
Backup as a Service bzw. Cloud-Backup	■ (über Partner)	■ (in Kombination mit anderen Lösungen)	■	■	■
Security as a Service	■	■	■	■	■
Desaster Recovery as a Service	■ (über Partner)	□	■	■	■
Monitoring Services	■	■	■	■	■
Identity & Access Management as a Service	■	■	□	■	■
Compliance as a Service	■	□	□	□	■
Support 24/7	■	■	■	■	□
SLAs verfügbar	■	■	■	■	■
Technologiepartner	Microsoft, A1, Acronis, Axpo, T-Systems, Orange Business	Microsoft, Citrix, Veeam, Ansible, Chocolatey, HP	Microsoft, HP, HPE	Microsoft, Lenovo, HP, Trendmicro, Citrix, Dell, Beng, Ubiquiti, Fortinet	Scale Computing, Google, Microsoft, HP, Lancom, Parallels
Minimale Vertragslaufzeit	1 Mt.	3 Mt.	12 Mt.	12 Mt.	12 Mt.
Mindestanzahl Nutzer	□	□	10	□	□
Preismodell	Abrechnung pro Benutzer und Monat; Partner- und Mengenrabatte	Monatsrechnung pro Instanz und Benutzer & einmalige Setupkosten	Abrechnung pro Benutzer und Monat; Projektrabatte und Rabatte bei Stundenkontingent	Pauschal oder Pay per Use; Abrechnung pro Arbeitsplatz/Benutzer pro Mt.; mod. Managed Services, Kauf- oder Miete	Abrechnung pro Benutzer und Monat
Besonderes	vorgefertigte Komplettpakete; dynamisches Autoscaling von Cloud-Infrastruktur; 100% web-basierter Teams-Support; Cloud Bursting	Hosting Schweiz; WaaS als virtueller Arbeitsplatz & verwalteter Arbeitsplatz; Fokus auf IT-Sicherheit inkl. ISO-Zertifizierung & Pentests	vorgefertigte Pakete verfügbar	Servicepakete für jedes Bedürfnis; Komplettpakete für KMU; Integration von SwissGPT; eigene CH-Datacenter; Self-Service-Portal für Kunden; ISO 9001 & ISO 27001 zertifiziert	Fusion-Bundle für KMU als Komplettpaket mit IT und Kommunikation (Mobile, UC, IT); alle Komponenten werden in der zentralen ICT Automation Plattform Seabix IO verwaltet

■ = ja, □ = nein; k.A. = keine Angaben; 1) inkl. Deployment, Verwaltung, Betrieb und Support der Arbeitsplätze; 2) Installation, Updates, Lizenzen



kostenseitig insbesondere durch die erhöhte Flexibilität und bessere Transparenz einen grossen Vorteil beim Wechsel auf ein WaaS-Modell sehe. «Die Kunden werden dadurch viel flexibler und können die Kosten transparent jedem einzelnen Arbeitsplatz zuordnen. Mietmodelle sind generell erschwinglicher und binden keine Mittel. Die Unternehmen haben

keine Anschaffungskosten für die Arbeitsplätze, sondern monatlich berechenbare Kosten und die Liquidität bleibt erhalten.» Und Gerardo Immordino erwähnt noch: «Es ist wichtig, den optimalen Zeitpunkt für den Übergang mit den bestehenden Investitions- und Vertragszyklen abzustimmen, um zusätzliche Kosten zu vermeiden.»

### Die Wahl des passenden Anbieters

Im Rahmen der nachfolgenden Marktübersicht, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit hat, listen wir nicht weniger als 40 Anbieter von WaaS sowie deren Angebotsumfang auf. Das Angebot ist also breit, womit eine entscheidende Frage sicherlich lautet, wie man als KMU den

## WAAS-ANBIETER (FORTSETZUNG)

	UMB	UNIQCONSULTING	VENTOO	VIRTUALTEC SOLUTIONS
Anzahl Mitarbeitende in der Schweiz	900	45	15	6
Hauptsitz / Anzahl Standorte in der Schweiz	Cham / 17 Standorte	Winterthur / 3 Standorte	Zürich / 2 Standorte	Zürich
Anzahl Workplace-as-a-Service-Kunden (Anzahl Arbeitsplätze) in der Schweiz	80 Kunden (12'250 Arbeitsplätze)	6 Kunden (5000 Arbeitsplätze)	150 Kunden (3340 Arbeitsplätze)	87 Kunden (1489 Arbeitsplätze)
Firmen URL	www.umb.ch	www.uniQconsulting.ch	www.ventoo.ch	www.virtualtec.ch
Zielgruppe Firmengrösse bis 5 / 6-20 / 21-50 / 51-250 / über 250 Mitarbeiter	<input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> (Hauptfokus) / <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/> / <input checked="" type="checkbox"/>
Workplace as a Service <sup>1)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Device as a Service (Leasing von Hardware)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Virtuelle Desktops	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Standard-SW-Management <sup>2)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Individual-SW-Management <sup>2)</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
On-Prem-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Cloud-Infrastruktur as a Service (Server/Storage)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Managed LAN / Netzwerk als Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Telefonie, Communication bzw. UC as a Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Managed Print Services	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Managed USV	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> (mit Partner)
Backup as a Service bzw. Cloud-Backup	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Security as a Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desaster Recovery as a Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Monitoring Services	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Identity & Access Management as a Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Compliance as a Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Support 24/7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
SLAs verfügbar	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Technologiepartner	Microsoft, HP, Lenovo, Veeam, Sentinelone, AWS, Apple, Cisco, VMware	Dell, Microsoft, Pure Storage, VMware, Netcloud, Imprivata, Netwrix	Microsoft	VMware, Parallels, Microsoft, AMD
Minimale Vertragslaufzeit	12 Mt.	12 Mt.	ab 1. Mt., max. 3 Mt.	1 Mt.
Mindestanzahl Nutzer	20	20	10	1 bis 3 (Starter Edition); ab 4 bis 1000 (Standard)
Preismodell	verschiedene Modelle: Pay per Use, pro Benutzer und Monat, Storage und Monat, Device und Monat usw.	modulare Preisgestaltung; Abrechnung pro Client (physisch/virtuell)	Abrechnung pro Monat	Abrechnung pro Benutzer und Monat; Docdesk für Ärzte ab Fr. 89.-; Cloud-Desk für KMU ab Fr. 99.-; App-Hosting für Partner & Kunden ab Fr. 42.-
Besonderes	WaaS-Angebot inkl. Hardware-Miete, Cyberdefense Services	umfassende Dienstleistungen im Business Consulting wie IT-Strategie, Digitale Business Transformation, Change Management, Collaboration und Compliance	Support Flat-Fee; Standardpakete; Azure Virtual Desktop; Security Baselines; diverse Managed-Services-Angebote für individuelle Paketgestaltungen und Cloud-Migrationspakete mit Pauschal-Projektpreisen	Basis (ab 4 Benutzer): Isolierte Umgebung pro Kunde mit eigenem Vserver; Basispaket beinhaltet 4 Cores, 12 GB Memory, 200 GB Storage, SLA 1 Std. Mo. bis Fr. 8-17 Uhr

■ = ja, □ = nein; k.A. = keine Angaben; 1) inkl. Deployment, Verwaltung, Betrieb und Support der Arbeitsplätze; 2) Installation, Updates, Lizenzen Quelle: «Swiss IT Magazine»

passenden Partner findet. Auch hierzu haben wir mit IT-Dienstleistern gesprochen. Sven Murmann von UMB rät, dass man sich als Unternehmen zuerst über seine eigenen Bedürfnisse im Klaren sein sollte. Wichtig sei auch der genaue Vergleich, welche Services im WaaS-Angebot inkludiert sind. Luciano Carusone von Aveniq rät, folgende Punkte zu beachten und Fragen zu stellen:

- **Partnerschaft auf Augenhöhe:** Versteht der WaaS-Anbieter die Anforderungen und geht er darauf ein? Spricht er meine Sprache?
- **Sicherheit und Compliance:** Erfüllt der Anbieter die Sicherheitsstandards und allfällige branchenspezifische Compliance-Anforderungen? Verfügt er über erforderliche Zertifizierungen (z.B. ISO)?



«Ein Anbieter, der sowohl ein umfassendes Workplace-Ökosystem aus einer Hand anbietet als auch ein Netzwerk von Herstellern und Partnern pflegt, ermöglicht es dem Kunden, stets von den neuesten Technologien zu profitieren.»

Luciano Carusone, Senior Product Manager, Aveniq

- **Skalierbarkeit und Flexibilität:** Ist das Angebot auf die spezifischen Unternehmensbedürfnisse ausgerichtet? Ist der Anbieter gewillt, sein Standardangebot den Anforderungen anzupassen?
- **Fachkompetenz und Referenzen:** Verfügt der Anbieter über Branchenkenntnisse und kann er entsprechende Referenzen vorweisen? Hat der Anbieter Erfahrung mit Unternehmen, die in ihrer Grösse und Bedürfnissen mit meinem Unternehmen vergleichbar sind? Wie lange ist der Anbieter bereits im Schweizer Markt tätig?
- **Innovationskraft:** Wie reagiert der Anbieter auf aktuelle Trends und neue Technologien (Innovator, Early Adopter, Follower etc.)?
- **Ressourcen und Partnerschaften:** Verfügt der Anbieter über ausreichend personelle Ressourcen, um WaaS zuverlässig erbringen zu können? Wie viele lizenzierte Mitarbeitende stehen zur Verfügung? Wie sieht das Ökosystem des Anbieters aus? Verfügt er über strategische Partnerschaften mit Dritt-

anbietern (Hersteller von Hardware und Software)?

- **Kosten-/ Preisstruktur:** Welche Preismodelle werden angeboten? Wie flexibel sind diese? Werden sämtliche Kosten transparent dargestellt oder könnten allenfalls nicht inbegriffene Kosten anfallen (Lizenzen, Verbrauch etc.)?
- **Vertragskonditionen:** Sind die Bedingungen bezüglich der Leistungen, des Supports, der Service Level Agreements (SLAs) und der Vertragsdauer eindeutig festgelegt?

Gerade auf letztgenannten Punkt geht Patrik Muri von Convotis noch etwas detaillierter ein. «Es ist wichtig, den Umfang eines SLAs genau zu prüfen, um sicherzustellen, dass dieses den Anforderungen und der Strategie der IT-Auslagerung des

Unternehmens entspricht.» Er bringt ausserdem weitere Faktoren mit ein, etwa den, dass es entscheidend ist zu prüfen, ob wichtige Applikationen mit der eingesetzten Lösung von Software und Hardware des WaaS-Anbieters kompatibel und unterstützt sind, insbesondere bei speziellen Anforderungen wie CAD-Applikationen. «Ein weiterer wichtiger Aspekt ist zudem die Frage, wo die Daten gespeichert werden sollen und welche Datenschutzbestimmungen dabei berücksichtigt werden müssen.» Ebenfalls empfiehlt er die Bewertung des Support- und Eskalationsprozesses, so dass bei Problemen oder Ausfällen eine schnelle und effektive Unterstützung gewährleistet ist. Und ganz grundsätzlich findet Muri, es sei wichtig, genau und vor allem Gleiches mit Gleichem zu vergleichen. «Verschiedene Anbieter haben unterschiedliche Angebote und Leistungen, auch wenn sie auf den ersten Blick ähnlich erscheinen, sind sie bei genauerem Betrachten doch sehr unterschiedlich. Daher ist es relevant, genau zu verstehen, welche spezifischen Anforderungen und Bedürfnisse das Unterneh-

men hat, um den am besten geeigneten Anbieter auszuwählen.» Auf Nachfrage führt Patrik Muri aus: «Einige wichtige Unterscheidungsmerkmale umfassen Pricing-Modelle, die Art der Datenablage, die Qualität der technischen Lösungen, die Reaktionszeiten des Supports, das Verständnis für die Kundenbedürfnisse, die Bereitstellung passender Angebote – also nur das, was benötigt wird – sowie die Schaffung von Win-Win-Modellen wie Flatrate-Angeboten oder Supportpools.» Und Muri ergänzt: «WaaS-Dienstleister können sich von ihren Mitbewerbenden abheben, indem sie innovative und kundenorientierte Lösungen anbieten, die eine hohe Qualität, Flexibilität und Zuverlässigkeit gewährleisten. Darüber hinaus ist ein effizientes und kundenorientiertes Support- und Eskalationsmanagement entscheidend, um der Kundschaft ein hervorragendes Service-Erlebnis zu bieten und langfristige sowie zufriedenstellende Partnerschaften aufzubauen.»

Christof Müller von MTF Solutions fügt an, dass jedes KMU «ein Anrecht auf eine IT-Infrastruktur auf einem Top Level» habe. «Daher sollte der Fokus bei einem WaaS-Anbieter primär auf der Weiterentwicklung der eigenen Datacenter-Lösung liegen, damit die Kunden jederzeit auf dem neusten Stand sind und performant arbeiten können.» Wichtig findet er zudem Kommunikation auf Augenhöhe mit einem dedizierten Ansprechpartner sowie eine hohe Verfügbarkeit bei Problemen – geregelt via SLAs. Andreas Gurtner von AS Infotrack bringt das Thema Individualisierung ins Spiel, mit dem sich ein Anbieter abheben könne, indem er anstelle eines fixen Servicekatalogs, welcher den Kunden in ein vorgegebenes Schema drückt, seine Servicebestandteile genau auf die Anforderungen des Kunden ausrichtet. Und Luciano Carusone von Aveniq erwähnt schliesslich ergänzend noch das Ökosystem, mit dem sich ein Anbieter von den Mitbewerbern abheben könne. «Ein Anbieter, der sowohl ein umfassendes Workplace-Ökosystem aus einer Hand anbietet als auch ein Netzwerk von Herstellern und Partnern pflegt, ermöglicht es dem Kunden, stets von den neuesten Technologien zu profitieren und sicherzustellen, dass er stets eine hochmoderne Lösung im Einsatz hat, ohne dass er selbst aktiv werden muss.» Also genau das, was ein modernes KMU heute wünscht. ■