



Anwenderbericht

Intel®Core™2 Prozessor
und vPro™Technologie

IT Lösungen

ITFLAT.de®

IT-Komplettlösung für den Mittelstand

ITFlat bietet seinen Kunden mit der Intel®System Management Solution mit Microsoft System Center Essentials 2007* ein kostengünstiges, standardisiertes Modell für das Outsourcing der Verwaltung der kompletten IT-Infrastruktur

ITFlat liefert unter dem Namen „ITFLAT.de“ ITK-Infrastruktur-Komplettlösungen für kleine und mittlere Unternehmen (KMU) zum monatlichen Festpreis pro Benutzer. Das Flatrate-Geschäftsmodell des IT-Dienstleisters basiert auf einem Standard-Paket aus Intel® System Management Solution mit Microsoft System Center Essentials 2007*. Damit kann das Unternehmen die gesamte IT-Landschaft der KMUs über eine zentrale Konsole verwalten. Für optimierte Fernwartung von Desktop-PCs und Notebooks sorgt ausserdem die Intel® Active Management Technologie (Intel AMT). ITFlat setzt diese Intel/Microsoft-Kombination auch im eigenen Haus ein.

„Mit Hilfe der Fernwartungsfunktionen der Intel Core 2 Prozessor und vPro Technologie reduzieren wir die Vor Ort-Besuche und damit auch die Betriebskosten unserer Kunden erheblich.“

Thomas Barsch,
Geschäftsführer Marketing &
Vertrieb, ITFlat

-
- Herausforderung**
- **In vielen kleinen und mittleren Unternehmen** gibt es keinen eigenen IT-Leiter mit fachlicher Kompetenz, der die IT strategisch ausrichtet. Eine häufige Folge sind heterogene Insellösungen mit häufigen Systemausfällen
 - **Aufgaben wie die Installation von Sicherheits-Patches** oder Software-Updates erfolgen in KMUs meist während der Arbeitszeit, unterbrechen die Mitarbeiter bei Ihrer Tätigkeit oder verursachen kurzzeitige Serverausfälle
 - **Ziel ist eine Lösung**, die die Verwaltung und Wartung des IT-Systems durch Fernzugriff vereinfacht, Software und Sicherheits-Patches automatisch verteilt und insgesamt die Betriebskosten erheblich senkt

-
- Lösung**
- **ITFlat ermöglicht KMUs mit ITFLAT.de das Outsourcing** ihrer kompletten IT-Infrastruktur zum monatlichen Festpreis pro Nutzer. Die Hardware (Server, Desktops, Notebooks) stammt von der Wortmann AG und basiert auf der Intel® Core™ 2 Prozessor und vPro™ Technologie
 - **Die in die Hardware integrierte Intel Active Management Technologie** bietet Funktionen zur optimierten Fernwartung von PCs
 - **Microsoft System Center Essentials 2007**, eine Management-Umgebung speziell für kleine und mittlere Unternehmen (maximal 30 Server und 500 Clients) ermöglicht die Verwaltung der kompletten IT-Umgebung
-

Microsoft System Center Essentials 2007 erhöht die Verfügbarkeit durch proaktives Management



Die Situation

ITFlat bietet kleinen und mittleren Unternehmen von 3 bis 249 PC-Arbeitsplätzen unter dem Namen ITFLAT.de eine wirtschaftliche, verfügbare IT-Komplettlösung inklusive Wartung und Support zum monatlichen Festpreis pro Benutzer an. Bislang offeriert der IT-Dienstleister spezielle Branchenlösungen für Personaldienstleister, Notare, Automotive, Chemie sowie die Kunststoffindustrie. ITFlat mit Sitz in Illingen (Baden-Württemberg) wurde im Mai 2006 gegründet und beschäftigt derzeit 12 Mitarbeiter.

Eine der größten Herausforderungen für kleine und mittlere Unternehmen ist das Management von PCs, Servern und Software im Netzwerk. „Viele Firmen haben keinen eigenen IT-Leiter und damit auch kein entsprechendes Know how an Bord. Dadurch ist die IT selten strategisch ausgerichtet, sondern setzt sich aus Insellösungen zusammen.“ Thomas Barsch, Geschäftsführer Marketing &

Vertrieb bei, trifft bei der Neukunden-Akquise häufig auf diese Situation. Meist arbeiten die Unternehmen auch mit mehreren Dienstleistern zusammen.

Viele kritische Aufgaben wie das Aufspielen von Sicherheits-Patches oder Software-Updates erfolgen während der Arbeitszeit, unterbrechen die Mitarbeiter bei Ihrer Tätigkeit oder verursachen kurzzeitige Serverausfälle. Bei Problemen mit Servern, PCs oder dem Netzwerk müssen Techniker meist vor Ort sein, da Fernwartungsfunktionen zur Diagnose oder Reparatur fehlen. „Die Systemausfälle blockieren den Geschäftsbetrieb. Ein weiteres Manko sind hohe Betriebskosten von teilweise bis zu 300 Euro pro Arbeitsplatz pro Monat“, erklärt Thomas Barsch.

Ein Beispiel: Kürzlich hat ITFlat eine Maschinenbau-Firma mit 30 PCs als neuen Kunden gewonnen. Die Hardware des Unternehmens war bereits sechs Jahre alt und sehr heterogen, d.h. von verschiedenen Herstellern. Um die IT kümmerten sich ein interner Mitarbeiter (neben seiner eigentlichen Tätigkeit) sowie ein externer Dienstleister. Im ersten Schritt berechnete Thomas Barsch die reinen Betriebskosten des Maschinenbauers (ohne ERP-System und Investitionen). Sie setzen sich aus Personal- und Mehrkosten für den internen Mitarbeiter, den externen Dienstleister, Schulungskosten, Aufwand für Updates etc. zusammen. 180 Euro pro Arbeitsplatz pro Monat ergab seine Rechnung, allerdings ohne Investitionen (Hardware etc.) und Support.

Daher konnte er den Geschäftsführer der Maschinenbau-Firma schnell von seinem Angebot von 200 Euro Miete pro Arbeitsplatz pro Monat überzeugen. „Im Preis von ITFLAT.de ist die komplette Hardware, die Implementierung und der Betrieb für die nächsten fünf Jahre enthalten. Auch der Support mit mehreren garantierten Service Levels“, erklärt Thomas Barsch, „sowie das komplette Management der Kundensysteme, Überwachung, Patchmanagement, Softwareverteilung und die Behebung von Schäden oder Problemen ist inbegriffen“. Vieles geschieht dabei im Remote-Verfahren. „Diese Fernwartungsfunktionen sind das Rückgrat unseres Geschäftsmodells“, betont Thomas Barsch.

Spotlight: ITFlat

- Der IT-Dienstleister ITFlat mit Sitz in Illingen (Baden-Württemberg) wurde im Mai 2006 gegründet und beschäftigt derzeit 12 Mitarbeiter
- Die IT-Komplettlösung ITFLAT.de richtet sich an kleine und mittlere Unternehmen mit 3 bis 249 PC-Arbeitsplätzen. Im monatlichen Festpreis pro Benutzer sind Wartung und Support inbegriffen
- Das Angebot ist skalierbar und liefert Zusatzfunktionen als Optionen für kundenspezifische Anforderungen
- ITFlat bietet Branchenlösungen für Notare, Automotive, Chemie sowie die Nahrungs- und Genussmittelindustrie



„Wir bieten unseren Kunden ein komplettes, integriertes System anstelle von Einzel- oder Insellösungen.“

Thomas Barsch,
Geschäftsführer Marketing &
Vertrieb, ITFlat

Die Lösung

ITFlat loggt sich dazu über einen VPN-Tunnel in das Netzwerk des Kunden ein, um die einzelnen PCs aus der Ferne ein- und auszuschalten, Software und Patches zu installieren und Probleme zu beheben. Ihre Komplettlösung basiert auf der Intel System Management Solution mit Microsoft System Center Essentials 2007 die speziell auf die Bedürfnisse von KMUs zugeschnitten ist.

Die in die Intel Core 2 Prozessor und vPro Technologie integrierte Intel AMT ermöglicht die Inventarisierung der Hardware- und Softwarekomponenten auf den PCs aus der Ferne, selbst wenn diese ausgeschaltet sind oder ihr Betriebssystem nicht funktionsbereit ist. Auch das Booten, die Diagnose und die Problembehebung der Rechner durch Zugriff auf das BIOS oder den Bildschirminhalt kann so per Fernwartung gesteuert werden. Einen zentralen Blick auf die IT ermöglicht dazu die Management Plattform Microsoft System Center Essentials 2007, die die Verwaltung erheblich vereinfacht. In Zukunft plant ITFlat die Management-Instanzen jedes Kunden zur besseren Überwachung zudem im Microsoft System Center Remote Operations Manager zusammenzuführen. „Wir erhalten dadurch eine Art Frühwarnsystem und erkennen Systemfehler schneller“, erklärt Thomas Barsch.

So kann ITFlat proaktiv handeln und beispielsweise Festplatten rechtzeitig austauschen, wenn festgestellt wird, dass diese langsamer arbeiten. Dazu Barsch: „Durch das Remote-Management reduzieren wir nicht nur die Vor Ort-Besuche und die Supportkosten, sondern können zugleich den Einsatz von Servicekräften im Vorfeld effizienter steuern.“ Auch der First Level Support kann durch Fernzugriff die Probleme besser diagnostizieren, da er nicht mehr nur auf das Telefonat mit dem Nutzer angewiesen ist.

Um seine Komplettlösung ITFLAT.de erfolgreich umsetzen zu können, tauscht ITFlat zunächst die komplette Hardware aus und schafft damit eine einheitliche Infrastruktur. Die Altgeräte werden entsorgt oder zum bestehenden Wert herausgekauft. Die neuen Geräte stammen ausschließlich von der Wortmann AG (PCs, Notebooks der Serie 6000 und Server 6500 auf Wunsch des Kunden). Laut Thomas Barsch dauert die Implementierung der Standard-Lösung von der Unterschrift bis zum Echtbetrieb je nach Unternehmensgröße rund vier Wochen. „Da wir die PCs von einem zentralen Server aus mit Software betanken können und die Installation damit industrialisieren, sind unsere Implementierungskosten sehr niedrig. Zudem erhalten unsere Kunden ein komplettes, integriertes System anstelle von Insellösungen.“

Die Komplettlösung seiner Partner Wortmann, Intel und Microsoft wird von ITFlat auch im eigenen Unternehmen eingesetzt. Robin Wittland, Mitglied des Aufsichtsrats bei der Wortmann AG, findet aber vor allem die Tatsache interessant, dass auch das Geschäftsmodell von ITFlat auf dieser Lösung beruht: „Sie bieten Ihren Kunden FLAT Lines für die Nutzung von PC und Serversystemen an und übernehmen das komplette Management im Remote-Verfahren. Darin sehe ich ein sehr interessantes Geschäftsmodell für Systemhäuser mit Managementlösungen.“

ITFlat garantiert seinen Kunden eine Verfügbarkeit von 99 Prozent sowie einen Wiederanlauf der Systeme innerhalb von 24 Stunden, d.h. geht ein Geräte kaputt, sorgt der IT-Dienstleister dafür, dass innerhalb von 24 Stunden ein neues, funktionsfähiges Gerät samt Anwendungen bereit steht. „Die höhere Verfügbarkeit der Systeme sorgt für bessere Produktivität, da unsere Kunden sich nicht um das Funktionieren der IT zu kümmern brauchen, sondern sich voll auf ihre üblichen Geschäftsprozesse konzentrieren können“, betont Barsch.

Schlüssel-Technologien:

- Die Intel Active Management Technologie reduziert die Verwaltungskosten deutlich, indem sie effiziente Inventarisierung, verbesserte Fernverwaltungs-Funktionen und proaktive Sicherheitsfunktionen bietet, die sich zentral und unabhängig vom Status der PCs steuern lassen
- Microsoft System Center Essentials 2007 erhöht die Produktivität und senkt die Betriebskosten für das gesamte Netzwerk, da es eine einheitliche Konsole für alle grundlegenden Verwaltungsaufgaben bereitstellt. Proaktives Management und agentenlose Überwachung reduzieren die Ausfallzeiten des Systems

Remote-Management vereinfacht die Wartung der Geräte und die Fehlerdiagnose

Schlussfazit mit Ausblick

Der IT-Dienstleister ITFlat zeigt, dass seine Standardlösung nicht nur für den Einsatz in kleinen und mittleren Unternehmen, sondern auch als Basis für ein Geschäftsmodell dienen kann. ITFLAT.de von ITFlat ermöglicht KMUs das Outsourcing ihrer kompletten IT-Infrastruktur zum monatlichen Festpreis pro Nutzer. Die Lösung basiert auf Intel System Management Solution mit Microsoft System Center Essentials 2007, die komplette Hardware stammt von der Wortmann AG auf Basis der Intel Core 2 Prozessor und vPro Technologie.

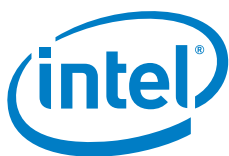
Der Preis der ITFLAT.de gilt für fünf Jahre inklusive Wartung und Support. „Für unsere Kunden sind die Kosten transparent, gedeckelt und erheblich niedriger als vorher. Wir selbst können den Preis vor allem wegen der Remote-Funktionen unserer Standardlösung so günstig halten“, so Barsch weiter. Die Fernwartung führt laut Barsch zur Optimierung der IT-Kosten durch verbesserte, automatisierte Softwareverteilung (niedrigere Implementierungskosten) und Reduzierung der Vor Ort-Einsätze.

**Finden Sie die richtige Lösung für Ihr Unternehmen.
Kontaktieren Sie Ihren Intel Ansprechpartner oder besuchen Sie die
Intel Business Website im Internet unter intel.com/business**

Vorteile auf einen Blick:

- ITFlat bietet seinen Kunden ein komplett integriertes System und löst die bestehenden Einzel- oder Insellösungen ab
- Inventarisierung, Diagnose und Reparatur über Fernzugriff reduzieren die Anzahl der Vor Ort-Besuche und damit die Supportkosten
- Effektive Softwareverteilung sorgt für niedrige Implementierungskosten
- Ergebnis der Kostenoptimierung durch Remote-Verfahren ist ein Geschäftsmodell, das KMUs eine transparente, günstige Flatrate-Lösung für das Outsourcing ihrer kompletten IT-Infrastruktur bietet
- Höhere Verfügbarkeit durch proaktives Management steigert die Produktivität des Kunden

Microsoft®
**System Center
Essentials 2007**



Microsoft®

WORTMANN AG

IT – Made in Germany

Copyright © 2008 Intel Corporation. Alle Rechte vorbehalten.

Intel, das Intel Logo, Intel. Leap ahead, das Intel. Leap ahead Logo und Intel Core 2 vPro sind Marken der Intel Corporation oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA oder anderen Ländern.

* Andere Marken oder Produktnamen sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. 0108/KLO/RL/XX/PDF XXXXXX-001DE