

SWISS IT Magazine

VORMALS INFOWEEK.CH

Nr. 10 | Oktober 2011

Support-Strategien für KMU

Bedürfnisgerechter Support
Neuer Support-Ansatz bei der UBS
Tips & Tricks zu Support-Verträgen
39 Schweizer Support-Anbieter im Überblick

NEWS Ultrabooks, Thunderbolt und vieles mehr am IDF

TEST Windows 8 Developer Preview unter der Lupe

MARKTÜBERSICHT Die neuesten Tablets auf dem Markt

KNOW-HOW Der Drucker ist auch ein Archiv

FALLSTUDIE Automatisierte IT-Beschaffung bei Migros

CIO-INTERVIEW
Thomas Gisler, Hug



Mutig: Microsoft vollzieht Windows-Totalumbau



MICHEL VOGEL, REDAKTOR
MVOGEL@SWISSITMEDIA.CH

Microsoft hat im September eine erste Developer Preview seiner kommenden Betriebssystem-Generation «Windows 8» veröffentlicht. Die Redmonder sind mutig und machen mit einer komplett neuen Benutzeroberfläche und der Einführung von neuen Metro-Style-Apps einen grossen Schritt, wie unser Preview-Artikel ab Seite 62 zeigt. Windows-Chef Steven Sinofsky spricht sogar davon, dass Microsoft Windows neu erfunden hat. Vom Chipsatz bis hin zur Benutzeroberfläche bietet es eine ganze Reihe neuer Funktionen. Mutig ist das, weil Windows sehr weit verbreitet ist – der Marktanteil liegt nach wie vor bei über 90 Prozent – und man so unglaublich vielen und unglaublich unterschiedlichen Anspruchsgruppen gerecht werden muss. Und das wird man meiner Meinung nach mit der aktuellen Version des Windows-7-Nachfolgers noch nicht.

Für Tablets und andere Geräte mit Touchscreen ist «Windows 8» dank seiner neuen Benutzeroberfläche ein Hit und endlich eine ernstzunehmende Konkurrenz für Apples iOS und Googles Android. Ob der Touch-Eingabe und den Tablets aber wirklich die Zukunft gehört und ob diese bereits im kommenden Jahr beginnt, wage ich zu bezweifeln.

Die Frage lautet also: Was bringt «Windows 8» dem Nutzer im Büro, der in erster Linie mit Programmen wie Word, Outlook oder SAP sowie Maus und Tastatur arbeitet? Auf den ersten Blick noch nicht viel. Microsoft spricht davon, dass die PCs dank dem neuen OS schneller booten werden. Das wäre ein klarer Pluspunkt. Es gibt einen neuen Explorer, bessere Kopierfunktionen, aber das war es dann auch schon. Dafür sucht man viele Dinge, wie den Ausknopf und steht vor einem gewissen Lernaufwand. Und das Konzept mit der neuen Benutzeroberfläche und den Metro-Apps steht und fällt meiner Meinung nach ganz klar mit den Software-Herstellern. Entwickeln sie spannende neue Apps für Unternehmen

und setzen auf die Metro-Style-Karte, dann werden die Unternehmen auch den neuen Desktop nutzen. Ansonsten werden die Firmen auf den aktuell bereits zusätzlich erhältlichen, klassischen Desktop ausweichen. Anscheinend soll es sogar bereits in der Developer Preview möglich sein, den neuen Metro-Desktop zu deaktivieren.

Und wie sieht's zu Hause aus? Hier stehen vereinzelt schon All-in-One-PCs mit Touchscreen. Sie sind aber klar in der Minderheit. Zuhause sehe ich das Hauptproblem von «Windows 8» darin, dass der Mensch ein Gewohnheitstier ist und nur ungern Bewährtes durch Neues ersetzt. Ich stelle mir bereits jetzt all die überraschten Gesichter der Käufer vor, die ihren neuen Windows-8-PC anstellen und nur noch farbige Kacheln auf grünem Grund sehen. Auf die PC-Verkäufer und Supporter kommt wohl einiges an Arbeit zu.

Für eine abschliessende Beurteilung von «Windows 8» ist es aber noch viel zu früh. Ich beziehe mich mit meinen Aussagen hier erst auf die derzeit zur Verfügung stehende Developer Preview. Microsoft kann und wird noch einiges ändern und verbessern. Und wir haben ja noch keine Ahnung, wie «Windows 8» letztlich veröffentlicht wird. Vielleicht wird es viele, unterschiedliche Editionen geben – «Windows 8 Touch» oder «Windows 8 Classic» beispielsweise. Auf jeden Fall stehen uns spannende Monate bevor.

Zum Schluss möchte ich an dieser Stelle auch noch kurz die Gelegenheit nutzen und unseren neuen Kolumnisten Fritz Sutter begrüßen, der ab sofort in jeder zweiten Ausgabe des «Swiss IT Magazine» für Sie schreiben wird. Herzlich willkommen!

«Das Konzept mit dem neuen UI und den Metro-Apps steht und fällt meiner Meinung nach mit den Software-Herstellern.»

Michel Vogel

SUPPORT-ANBIETER IN DER SCHWEIZ

Anbieter	Support für.....			
	Allgemeiner Support für Hardware und Software (Desktops, Betriebssystem, Office-Produkte, Drucker, Kopierer)	Netzwerksupport	Server-Betreuung	IT-Security (Zugriffsschutz, Backup, Virenschutz etc.)
	Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:
JMC Software www.jmc-software.ch	■ Windows Workstation/ Server, Office, Drucker, Kopierer, Netzwerkkomponenten etc.	■ Switch, Firewall, Remote Access etc.	■ Windows Server, Storage Server, Virtualisierungserver	■ Backup-Lösungen (inkl. Remote Backup), Virenschutz, Zugriffsschutz, Spam Filtering etc.
K-is Systemhaus www.k-is.com	■ Hardware-Support: Allgemeine Server-Hardware; Software-Support: Microsoft Betriebssysteme, Citrix, Datacore, eigene Entwicklungen	■ HP Procure; Netzwerkdesign und Implementierung	■ Alle gängigen Hersteller (HP, IBM); physikalische und virtuelle Server-Systeme	■ Datensicherung mit Acronis und Symantec; Einsetzen von externen Bandlaufwerken und Libraries; Trend Micro; Überwachung des externen Zugriffs
Klein Computer System www.klein.ch	■ HP (zertifiziertes HP Repair Center) Workstation, Server, Desktop, Notebook; Windows 7	■ Cisco, Internet Service Provider (ADSL, VDSL, CES)	■ Windows Server 2008 R2 - File-, Print-, Terminal-, Messaging-Services	■ Cisco, Symantec Endpoint Protection / Backupexec
Logotex www.logotex.ch	■ Garantie-Abwicklungen; Zertifizierungen: HP, Dell, Lexmark	■ Aufbau von neuen Umgebungen sowie deren Unterhalt und Ausbau	■ Vmware, Citrix, Windows 2008 R2, HP	■ Konfigurationen von Firewall; Norton, Zykel und Symantec.
Mathys Informatik www.main.ch	■ HP Server, PCs und Notebooks, Printer, Peripherie, Netzwerkkomponenten, Windows XP bis Windows 7, Office-Pakete	■ Spezialisiert auf Windows-Server-Umgebungen inklusive täglicher Präventiv-Überwachung	■ Windows Server/Exchange	■ Symantec-Backup-Lösungen, Trend Micro Antivirus, Astaro Firewalls,
Nesterenko & Partner www.nesterenko-partner.ch	■ Windows, DOS, Citrix, MS Office und mehr	■ Ethernet, TCP/IP, Switches	■ Windows Server, weniger für Linux/Suse	¹⁰⁾ Backup Lösungen (Soft- und Hardware), Passwort-Management
Nextbit www.nextbit.ch	■ alle Marken	■ Zykel, Fritzbox	■ Microsoft-Produkte	■ Infigate, Shadowprotect, Kaspersky
Paninfo www.paninfo.com	■ Consulting, Engineering, Sourcing	■ Consulting, Engineering, Sourcing	■ Consulting, Engineering, Sourcing	■ Consulting, Engineering, Sourcing
Redit www.redit.ch	■ KMU-Gesamtlösungen mit und ohne Support- und Wartungsvertrag	■ LAN, WAN, Firewall, VPN	■ Tower-, Rack- und Blade-Server	■ Antispam, Virenschutz, Firewall, VPN, Backup
Redtoo www.redtoo.com	■ Garantiertes Support für gestellte Geräte/Apps im Rahmen des Flatit-Vertrages; koordinierter Support für Drucker & Kopierer über OCE	■ Garantiertes Netzwerk Support im Rahmen des Flatit-Vertrages	■ Garantiertes Server-Betreuung im Rahmen des Flatit-Vertrages	■ Garantiertes IT Security Services im Rahmen des Flatit-Vertrages
Sebe www.sebe.ch	■ Vor-Ort-Dienstleistungen und Remote-Service für Produkte aller gängigen Hersteller	■ Ausgewählte Produkte	■ Für HP-, IBM-, FTS-, Dell- und Wortmann-Produkte; Serviceverträge bieten flexible Wartung mit individuellen Service Level Agreements	■ Bietet als Acronis-Certified-Partner individuelle Backup- & Restore-Lösungen, auch in Form von Dienstleistungsverträgen

■ = ja, □ = nein; k.A. = keine Angaben; 1) in Zusammenarbeit mit Datenbankanbieter, Software-Anbieter etc. oder Tochter/Drittanbieter; 2) gilt nur für Standard-Wartungs- und Fr. 250.- eines Spezialisten; 6) mit jeweiliger Verlängerung um ein weiteres Jahr; 7) mit Supportvertrag; 8) über Partner; 9) im Abo ab Fr. 165.-; 10) Backup, Virenschutz ja, Zugriffsschutz Software und Service) zur Verfügung gestellt; 13) Option auf vollständigen Hardware-Refresh nach 30 Monaten; 14) Nur Betrieb (siehe Server-Betreuung); 15) Basisvertrag muss

					Kosten	Vertrag
Kommunikationsinfrastruktur (Mail, Telefonie, Videoconferencing etc.)	Datenbanken	Software-Systeme (z.B. ERP, CRM, etc.)	Lizenzverwaltung		Stundenansatz	Minstdauer
Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:	Spezialisiert auf:			
■ Eigenes Rechenzentrum mit Glasfaserleitungen, Hosting, Web, Mail, Backupdata etc.	■ Spezialisiert auf Microsoft SQL-Server inkl. Reporting Services etc.	■ Diverser ERP-, CRM-Support	■ Symantec, Mcafee, Microsoft Open oder OEM etc.		Fr. 100.- ⁷⁾	12 Monate
■ MS Exchange Server, MS Lync	■ Alle gängigen Datenbanken (SQL, MSDE, Oracle, MySQL, etc.)	⁸⁾	■ Führen von Listen verwendeter Software mit den entsprechenden Lizenzen und Lizenzarten, keine Extrakosten		Fr. 180.-	1 Monat
■ Inhouse Messaging Lösungen (Exchange Server) / Microsoft Online Services, Office 365	□	■ Sage	■ k.A.		Fr. 174.-	k.A.
■ Exchange 2003 bis 2010, Telefonie und Videoconferencing mit Partner	□	□	■ k.A.		ab Fr. 145.-	12 Monate
■ Microsoft Exchange 2003 bis 2011	□	■ Europa3000 ERP / CAS Genesisworld CRM	□		Fr. 185.- ⁹⁾	keine
■ VolP-Telefonie, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Same Time, Skype	■ MS Access, Btrieve; weniger: Oracle, PL/SQL, MS SQL	■ ERP SAP - Crystal Reports/BO/BI, MM, SD, RE-FX; ERP iScala (fast alle Module); ERP Greenax (Projekt System)	■ k.A.		ab Fr. 120.- (für Firmen); ab Fr. 90.- für KMU ¹¹⁾	1 Monat
■ Microsoft-Produkte, Skype, Cisco	■ Microsoft-Produkte	■ k.A.	□		Fr. 125.-	keine
■ Consulting, Engineering, Sourcing	■ SQL, DB2 und Oracle-Basis-Know-how	□	□		Engineering Fr. 200.-; Senior Engineering Fr. 230.-; Consulting Fr. 250.-	keine
■ Exchange, Mobile Sync, Web Mail, Blackberry Services	■ SQL	■ Microsoft Dynamics NAV, Webshop, CRM	■ Hersteller-unabhängiges Lizenzmanagement		Fr. 190.-	12 Monate
⁴⁾ Online-E-Mail-Service; Videoconferencing und Telefonie einbindbar (z.B. Microsoft Lync)	■ Bevorzugt MS SQL; sonstige basierend auf individuellen Vereinbarungen	□ Applikations-Hosting inklusive Serverbetrieb bis und mit OS	⁴⁾ Microsoft-Lizenzen sind Bestandteil von Flatit, Koordination übriger Lizenzen wird übernommen		Fr. 299.- (pro Monat und Arbeitsplatz) ¹²⁾	60 Monate ¹³⁾
□	■ Oracle, SQL-Datenbanken	■ ERP (Amicon Faktura)	□		Fr. 165.-	keine

Supportverträge, individuelle Supportverträge nach Absprache; 3) dann auf 3 Monate kündbar; 4) teilweise; 5) Je nach Zertifizierung des Mitarbeiters von Fr. 120.- bis über dritte/Partner; 11) 5-Minuten-Abrechnungstakt; 12) Flatit ist eine Komplettlösung, dem Kunden wird eine betriebsbereite IT-Infrastruktur (inkl. Hardware, teilweise vorhanden sein; 16) Für allgemeinen Support kein Vertrag nötig

Quelle: Swiss IT Magazine