

Neue Geschäftsmöglichkeiten für Service Provider mit den Productivity-Tools von Office 365



In der Welt der IT geht es anno 2015 spannend zu, denn durch die digitale Revolution hat sich unsere Art zu leben und zu arbeiten drastisch verändert und diese Entwicklung hält an. Welche Folgen hat das darauf, wie wir in 5 bis 10 Jahren arbeiten, leben, lernen und soziale Kontakte pflegen? Wie werden sich diese Veränderungen auf die geschäftliche Produktivität auswirken und wie beeinflusst das unser Privatleben? Die Antworten auf diese Fragen liegen wohl jenseits unserer Vorstellungskraft: Es wird Benutzeroberflächen für interactive Computing, virtuelle Kollegen und holografische Telefonkonferenzen geben und die stationären Arbeitsplätze werden verschwinden. Klar ist jedoch: wenn wir uns auf diese Veränderungen einstellen und uns rechtzeitig auf sie vorbereiten, werden wir den Anschluss nicht verlieren, sondern voll von den neuen Entwicklungen profitieren können.

Auch für Service und Hosting Provider sind es aufregende Zeiten. Mit der steigenden Anzahl mobiler Arbeitnehmer nimmt das Bedürfnis nach Zusammenarbeit sowie der Möglichkeit, jederzeit und überall Zugriff auf Daten und Anwendungen zu haben, nämlich stetig zu - die Zeit ist reif für eine Neugestaltung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen.

In diesem Whitepaper erfahren Service Provider, wie sie die

derzeitigen Entwicklungen im IT-Bereich zu ihrem Vorteil nutzen und ihre derzeitige Angebotspalette erweitern können, indem sie das Microsoft Cloud Service Provider Programm (CSP) in Kombination mit Productivity-Tools von Office 365 als Add-On-Leistung zu ihren eigenen Service-Angeboten einsetzen. Erreichen können sie dies nicht durch die radikale Umsetzung eines neuen Geschäftsmodells, sondern durch organische Veränderung. Microsoft Office 365 ist gut für das Geschäft und bietet Service Providern in allen Branchen neue Wege, mit den Kunden zu interagieren und Endkunden bei der Steigerung ihrer Produktivität zu unterstützen.

Was ist Produktivität?

Den Wörterbüchern zufolge bedeutet Produktivität: "viel produzieren, tun oder erreichen." Die Produktivität in diesem Sinne wurde insbesondere zur Beginnzeit der Büroautomation in den 80er- und 90er-Jahren des vorigen Jahrhunderts durch Textverarbeitungssoftware, Tabellenkalkulations- und Präsentationsprogramme gewaltig gesteigert. Mit der neuen Technologie konnten die Büroangestellten ihre Aufgaben effizienter und effektiver erledigen. Sie nutzten die automatisierten Aufgaben und Prozesse in verschiedenen Tools und Anwendungen gerne, weil sie ihnen das Gefühl gaben, sehr produktiv zu sein, wenn sie - ausschließlich während der regulären Geschäftszeiten - im Büro arbeiteten.

Heute gilt diese Definition der Produktivität im Büro als überholt. Die Technologie als treibender Faktor der Produktivität ist von dem Faktor Mensch und den angestrebten Zielen abgelöst worden. Moderne Arbeitnehmer empfinden das Bedürfnis nach Zusammenarbeit, Integration und ständigem Zugriff auf Daten - über jedes beliebige Gerät. Konnektivität, Cloud-Technologie und Mobilität sind Grundvoraussetzungen für die moderne Produktivität.

Dazu kommt eine weitere Entwicklung: die einer neuen, modernen Mitarbeiterschaft. Einem Bericht des statistischen Bundesamts der USA aus dem Jahr 2013 zufolge wird es sich



innerhalb der nächsten 10 Jahre bei 75 % der Erwerbstätigen weltweit um Millennials handeln. Diese neue Generation wird das Arbeitsumfeld neu definieren, denn sie ist in einer digitalen, sozialen und mobilen Welt aufgewachsen und wird die Art, auf die Unternehmen kommunizieren, interagieren und zusammenarbeiten, deshalb in Frage stellen. Microsoft hat dieser Entwicklung mit der Verfolgung eines "Mobile first, Cloud first"-Ansatzes bereits vorgegriffen. Damit wird es Unternehmen und Einzelpersonen ermöglicht, eine höchstmögliche Produktivität zu erreichen.

Wie können Service Provider von steigenden Produktivitätsbedürfnissen profitieren?

Endkunden, also die Kunden von Service Providern, kaufen und nutzen in der Regel zahlreiche Anwendungen und Tools verschiedenster Drittanbieter. In den früheren Entwicklungsstadien der IT funktionierte das auch gut. Es ist jedoch die Frage, ob diese Vorgehensweise in einer Welt, in der IT-Lösungen ständig verfügbar und im Einsatz sind, weiterhin geeignet ist. Heutzutage verlangen Endkunden umfassende, benutzerfreundliche Lösungen, die sie lieber von einem einzigen Provider beziehen anstatt von verschiedenen Anbietern. An diesem Punkt können Service Provider ihre Chance ergreifen, indem sie ihre bestehenden Services mit Productivity-Tools von Microsoft zu maßgeschneiderten Komplettlösungen erweitern.

Im Markt der Hosting Provider ist die Konkurrenz groß. Wie kann man sich von den Wettbewerbern abheben? Ganz einfach: mit Differenzierung. Die Erweiterung der eigenen Hosting Services um Produkte von Microsoft ermöglicht es Hosting Services Providern, ihren Umsatz zu steigern. Insbesondere Office 365 bietet großartige Möglichkeiten zur Differenzierung der Hosting Services. Danach können weitere Kommunikationsdienstleistungen von Microsoft einfach in das Service-Angebot aufgenommen werden, zum Beispiel Sharepoint, Lync und Yammer. Durch diese Erweiterung ergeben sich neue Möglichkeiten zur Integration in UCaaS (Unified

Communications as a Service), die den Endkunden eine noch höhere Funktionalität bietet, die eigene Wettbewerbsposition verbessert und den durchschnittlichen Erlös pro Kunde (ARPU) steigert.

Wie kann Office 365 zur Steigerung der Produktivität beitragen?

Office 365 ist wie die Cloud ein wesentlicher Bestandteil von Microsofts Ansatz für die moderne Produktivität und versetzt Service Provider in die Lage, ihr derzeitiges Service-Portfolio zu verbessern und den Endkunden eine höhere Funktionalität zu bieten. Mit Programmen wie Word, Excel, PowerPoint und Outlook ist Office 365 die meistgenutzte Produktivitätssuite der Welt. Sie wird von Millionen Menschen in aller Welt benutzt (bei Office sind das über eine Milliarde – jeder Siebte arbeitet damit), ist leicht einzurichten, benutzerfreundlich, in der Cloud verfügbar und so entworfen, dass sie jederzeit und überall mit jedem Gerät genutzt werden kann. Darüber hinaus bietet sie automatische Backups, einen eingebauten Spam- und Malware-Schutz, eine garantierte Verfügbarkeit von 99,9 %, ein hohes Maß an Sicherheit und ist obendrein immer up-to-date. Sind die Service Provider immer noch nicht davon überzeugt, dass Office 365 für sie eine wahre Goldgrube an noch nicht genutzten Möglichkeiten ist?

Einige Beispiele aus verschiedenen Branchen

Service Provider, die Cloud-Lösungen für im **Finanzbereich** tätige Unternehmen anbieten, entdecken zum Beispiel, dass ihre Kunden auch an Lösungen interessiert sind, mit denen sich die Effizienz ihrer Mitarbeiter steigern, das Kundenerlebnis verbessern und der Margendruck verringern lassen.

Im **öffentlichen Dienst** wird zunehmend papierlos gearbeitet. Dadurch haben die Mitarbeiter dort möglicherweise keinen Zugriff auf wesentliche Informationen, um den Bürgern effizienten Service bieten zu können, und ihnen stehen möglicherweise nicht die richtigen Tools zur Verfügung, um

außerhalb des Büros effizient miteinander zu kommunizieren oder es gibt Probleme mit dem Informationsaustausch zwischen den einzelnen Behörden. Das führt unter Umständen dazu, dass sie den Bürgern keinen optimalen Service bieten können.

Service Provider, die im Bereich **Fertigung & Betriebsmittel** tätig sind, wissen, dass ihre Endkunden mit ganz anderen Herausforderungen konfrontiert werden. Diesen Herausforderungen liegen Faktoren wie die Globalisierung, der demografische Wandel, die Komplexität der Lieferkette, die Machtverschiebung zugunsten der Verbraucher, strengere Vorschriften und Rufe nach mehr Nachhaltigkeit zugrunde. Sie suchen nach Komplettlösungen, die sie hinsichtlich Innovation, Leistungsfähigkeit und Wachstum unterstützen.

All diese Beispiele haben eines gemeinsam: Unternehmen aller Wirtschaftssektoren suchen nach neuen Wegen, in einem sich ständig verändernden Arbeitsumfeld ihre Produktivität zu wahren. Durch die Aufnahme von Office 365 in ihr bestehendes Portfolio sind die Service Provider in der Lage, den Wunsch ihrer Kunden nach Cloud- und Produktivitätslösungen von einem einzigen Anbieter zu erfüllen und gleichzeitig ihr eigenes Geschäft zu erweitern.

Was sind die Vorteile?

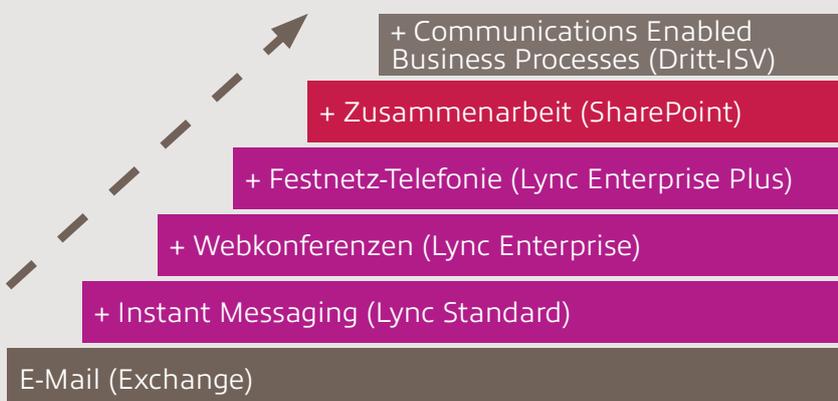
Für Service Provider, die Office 365 in ihr bestehendes Portfolio für ihre jeweilige Fachbranche aufnehmen, ergeben sich zahlreiche Vorteile. So steigt nicht nur der Umsatz, sondern werden auch Kundenzufriedenheit und -bindung positiv beeinflusst, Wettbewerber besiegt und eine stärkere Marktpräsenz erzielt. Zwar unterscheiden sich die Vorteile von Service Provider zu Service Provider, doch einige gelten für alle:

- Die Erwartungen, die Kunden an Service Provider stellen, die Cloud-Möglichkeiten anbieten, werden erfüllt. Besonders wichtige Zielgruppen sind Unternehmen der nächsten Generation, die von Anfang an auf das Cloud-Zeitalter eingerichtet sind, und ältere Unternehmen, die nach einer Alternative zur umfassenden Erneuerung ihrer Infrastruktur suchen und in der Cloud neue, kostengünstige Möglichkeiten finden.
- Sie bleiben ihren Wettbewerbern einen Schritt voraus, indem sie in der Cloud Anwendungen in Business-Qualität in Kombination mit bestehenden Cloud-Lösungen anbieten und ihren Kunden so einen Mehrwert bieten.
- Die Geschäftsbeziehung mit den Kunden wird gestärkt. Sie können erreichen, dass die Kunden ihren Fokus von den reinen IT-bezogenen Anforderungen auf strategischere Geschäftsanforderungen verlegen, indem sie die Position eines vertrauenswürdigen Beraters einnehmen und nicht nur mit dem CIO oder dem IT-Verantwortlichen sondern auch mit anderen wichtigen Führungskräften interagieren.
- Sie schaffen durch Up- und Cross-Selling neue Möglichkeiten, Erlöse zu erwirtschaften, indem sie Office 365 mit ähnlichen Services und Lösungen kombinieren.
- Sie erhalten neue Absatzmöglichkeiten in entfernten Märkten sowie in kleinen und mittelgroßen Märkten, die eher geneigt sind, Produkte und Dienstleistungen ohne vorherige persönliche Meetings online zu erwerben.

Millionen Menschen nutzen Office bereits, um ihre Produktivität zu steigern. Worauf warten Sie noch? Entdecken Sie jetzt, welche Möglichkeiten Microsoft CSP und Office 365 Ihnen in Bezug auf Ihr derzeitiges Service-Portfolio bieten!

Erweitern Sie Ihr Portfolio auf UCaaS

Wenn Sie Ihren Kunden eine höhere Funktionalität bieten, können Sie Ihr Service-Angebot besser differenzieren



Was ist das CSP-Programm von Microsoft?

Das Cloud Solution Provider Programm von Microsoft ermöglicht es Service Providern, zusätzlich zu ihren eigenen Angeboten und Dienstleistungen auch Cloud-Dienste von Microsoft zu verkaufen. Dadurch können Endkunden alle benötigten IT-Dienstleistungen von einem einzigen Cloud-Anbieter beziehen. Als Service Provider betreuen Sie Ihren Kunden über den gesamten Bedarfszyklus hinweg: mit direkter Fakturierung, Belieferung, Verwaltung und Support. Dadurch stärken Sie die Geschäftsbeziehung. In dieser „Mobile first, cloud first“-Welt sind IT-Lösungen ununterbrochen verfügbar und im Einsatz.

Einen wesentlichen Bestandteil des CSP-Programms stellt die Microsoft Cloud-Plattform dar, denn dort steht Service Providern ein Komplettpaket mit vertrauten Microsoft-Produkten zur Verfügung, das sie ihren Kunden in der Cloud anbieten können. Darüber hinaus können die Provider die Dienste von Microsoft bündeln und/oder in ihre eigenen Dienstleistungspakete aufnehmen und sich so von ihren Wettbewerbern unterscheiden. Die Microsoft Cloud-Plattform unterstützt Service und Hosting Provider dabei, eine Cloud-Plattform zu erstellen, die auf ihre eigenen Bedürfnisse sowie auf die ihrer Kunden zugeschnitten ist. Microsoft Cloud stellt für das Geschäft von Hosting Service Providern keine Bedrohung dar, sondern eine riesige Chance!

Folgende Produkte und Services sind in der Microsoft Cloud-Plattform enthalten:

- Office365
- Intune
- Enterprise Mobility Suite
- Azure (verfügbar im CSP ab Q4-2015)
- CRM Online (verfügbar im CSP ab Q4-2015)

Wie können Sie einsteigen?

Es ist eine Sache, zu wissen, dass die Microsoft-Cloud enorme Möglichkeiten für Anbieter von Cloud-Lösungen bietet, doch es ist eine ganz andere, das Cloud-Geschäft zu verstehen und zu wissen, wie man selbst davon profitieren kann! Insight bietet

Ihnen in Zusammenarbeit mit Microsoft ein umfassendes Paket mit Consultancy-Dienstleistungen, Werkzeugen und Support, um Ihnen den Einstieg zu erleichtern und Ihnen zu helfen, das Beste aus Ihrem Cloud-Geschäft herauszuholen.

Wir raten Ihnen, schrittweise vorzugehen und zuallererst Kontakt zu Insight aufzunehmen. Wir verfügen über ein Team aus erfahrenen Consultants, die mit Ihnen die Möglichkeiten für Ihr Unternehmen diskutieren werden. Gemeinsam erörtern wir alle relevanten Aspekte und ermitteln Ihre Bedürfnisse und Wünsche:

- Szenarien, die für Ihr Unternehmen in Frage kommen
- Möglichkeiten zur Differenzierung und Gestaltung der von Ihnen angebotenen „Pakete“
- Hybride Lizenzierung für Ihre Umgebung
- Programmeinheiten & Preisgestaltung

Wenn Sie das CSP Reseller Agreement mit uns unterzeichnet haben, helfen wir Ihnen bei der Auswahl der Abonnements, die Sie brauchen. Danach bieten wir Ihnen alle Hilfe und Unterstützung, damit Sie Ihr Geschäft erweitern können. Dazu gehören:

- Tool-Einrichtung und -Management (z. B. CSP Dashboard)
- Schulung und Fortbildung (z. B. CSP Bootcamp)
- Add-On-Lösungen von namhaften Drittherstellern (z. B. Lync Enterprise Voice)
- Technische Unterstützung
- Cloud-Enablement-Dienste (White Label)
- Beratung zu den Möglichkeiten der hybriden Lizenzierung

Wenn Sie Ihr Geschäftsvolumen steigern oder weitere Informationen über das CSP-Programm und die Möglichkeiten der Verbesserung und Erweiterung Ihres derzeitigen Service-Angebots erhalten möchten, wenden Sie sich bitte an Ihren Account-Manager bei Insight. Er berät Sie gerne und wird Ihnen beim Einstieg in das Microsoft CSP-Programm helfen, damit Sie Ihr Cloud-Geschäft sofort ausweiten können.

Italy hostingitaly@insight.com • + 39 (0) 2 21080210 • it.insight.com/buy/hosting

Netherlands nlsupport.hosting@insight.com • Phone: +31 (0) 555 382 50 • nl.insight.com/buy/hosting

Belgium hosting.belgium@insight.com • +32 (0)2 263 60 20 • be.insight.com/buy/hosting

France hosting.fr@insight.com • +33 (0) 810 606 305 • fr.insight.com/buy/hosting

Spain hosting.spain@insight.com • +34 (0) 91 384 0790 • es.insight.com/buy/hosting

Austria hosting.austria@insight.com • +43 (0) 171 728 302 • at.insight.com/buy/hosting

Switzerland hosting.switzerland@insight.com • +41 (0) 44 878 7608 • ch.insight.com/buy/hosting

Germany hostinggermany@insight.com • +49 (0) 89 94580 316 • www.insight.de/buy/hosting

Sweden hosting.nordics@insight.com • +46 (0) 70 773 53 96 • se.insight.com/buy/hosting

United Kingdom HostedSolutions@Insight.com • +44 (0) 844 692 5454 • uk.insight.com/buy/hosting

Russia hosting.russia@insight.com • +7 (0) 495 653 8222 • ru.insight.com/hosting
