

WHITEPAPER

BACKUP AS A SERVICE (BAAS) ANBIETEN
EIN LEITFADEN FÜR MANAGED SERVICES PROVIDER

BaaS bringt nicht nur Umsatz, sondern bindet Kunden auch langfristig.

EINLEITUNG

Datensicherung ist für alle ein Muss. Doch der Job ist höchst undankbar. Wettbewerbsvorteile bringt er keine, und wenn etwas schief geht dabei, muss die IT als Sündenbock herhalten. Und schief geht es leider ziemlich oft, besonders dann, wenn noch auf Band gesichert wird.

Liebend gerne würden die IT-Techniker vieler Unternehmen den lästigen Backup-Betrieb abgeben, kennen aber in der Regel niemanden, der sich zuverlässig und kostengünstig darum kümmern könnte.

Für Sie als MSP ist das eine hervorragende Geschäftschance. Sie sind derjenige, den Backup-geplagte IT-Techniker suchen, denn Sie haben das nötige Know-how für die Überwachung und Verwaltung von Infrastrukturen. Backup as a Service, kurz BaaS, ist nicht nur ein Umsatzbringer, sondern bindet Kunden auch langfristig. Denn laufen die nötigen Routinen erst einmal reibungslos, wird Ihr Kunde so schnell sicher nicht mehr wechseln. Und mit der Zeit können Sie ihm unter Umständen weitere integrierte Services verkaufen.

Sie müssen sich nur klar darüber werden, wie Sie BaaS am besten anbieten. Bauen Sie sich Ihr Angebot dafür selbst zusammen oder setzen Sie auf die BaaS-Lösung eines bewährten Anbieters? Welche Architektur ist die beste? Lokal oder in der Cloud? Oder gar eine Kombination aus beidem? Wie vergleichen Sie Ihre Möglichkeiten sinnvoll und – noch wichtiger – wie machen Sie es Ihren Kunden, die noch auf Band sichern, schmackhaft, Backup und Wiederherstellung auf ganz neue Füße zu stellen? Auf all diese Fragen geht unser Whitepaper ein. Außerdem stellen wir Ihnen eine BaaS-taugliche Lösung vor – SolarWinds MSP Backup & Recovery.



INHALT

Einleitung.....	2
Bauen oder Kaufen?	4
Backup-Architekturen Heute.....	5
BaaS und Klassische Cloud-Speicherung: Der Unterschied	6
MSP Backup & Recovery: Für beide Seiten ein Gewinn.....	7
Tiefe Datenduplizierung: Ultraschlank und ultraschnell.....	8
Lukrativ und Lukrativer	9
Fallstudie: Choice Technologies Inc.	10

**Einen zuverlässigen
Hosting- und
Servicepartner
vorausgesetzt, lässt
sich ein Backup-as-a-
Service-Geschäft „im
Nullkommanichts“
einrichten.**

BAUEN ODER KAUFEN?

Jeder IT-Dienstleister, der Cloud-Dienste anbieten will, steht vor der Entscheidung: Stellt er dafür ein eigenes System auf die Beine oder sucht er den Schulterchluss mit einem zuverlässigen Hosting- und Serviceprovider?

Bieten Sie selbst Hosting an und haben auch zu Backup-Services das nötige Know-how und die erforderlichen Kapazitäten, dann kann es sich durchaus lohnen, Ihr Angebot auf diesen Bereich auszuweiten. Dabei sollten Sie aber eines im Blick behalten: Viele gehostete Services sind stark rechenintensiv, beim Backup hingegen kommt es eher auf die Speicherkapazität an. Wenn Ihr Kerngeschäft also nicht bereits Speicherung ist, dann schlägt der Umstand, dass Sie als Hoster für Ihre Kunden ja stets ausreichend Speicherkapazität vorhalten müssen, möglicherweise negativ zu Buche.

Speicherung kann Ihre Rechenzentrumskosten schnell in die Höhe treiben. Sie brauchen dafür mehr Platz, verbrauchen mehr Strom, müssen das erforderliche Equipment für Kühlung, Verkabelung und andere Technik bereitstellen. Arbeiten Sie hingegen mit einem zuverlässigen Hosting- und Servicepartner, so können Sie Ihr Backup-as-a-Service-Geschäft „im Nullkommanichts“ aus dem Boden stampfen und haben dabei den Rückhalt eines bereits praxiserprobten und skalierbaren Service.

Ein seriöser BaaS-Partner hat außerdem alle Tools, die Sie für die Systembetreuung bei Ihren Kunden brauchen, etwa ein so genanntes RMM-System (Remote Monitoring and Management). Gute RMM-Tools haben eine intuitive Dashboard-Oberfläche und verzahnen sich mit vorhandenen Backup-Routinen sowie anderen relevanten Services wie Sicherheit oder Mobilgeräteverwaltung. Auf diese Weise können Sie also ganz einfach weitere Dienste aufstocken, mit deren Management Sie bereits vertraut sind.



**Eine Einheitslösung
von der Stange könnte
potenzielle
Kunden abschrecken.
Mindestens vergeben
Sie dadurch
entscheidende
Verkaufschancen.**

BACKUP - ARCHITEKTUREN HEUTE

Jedes Unternehmen hat eigene Backup-Anforderungen und -Vorstellungen. Eine Einheitslösung von der Stange könnte potenzielle Kunden also abschrecken. Mindestens vergeben Sie dadurch entscheidende Verkaufschancen. Üblich sind derzeit im Prinzip drei verschiedene Backup-Architekturen. Der Partner, mit dem Sie sich zusammenschließen, sollte sie alle drei unterstützen können.

BACKUP VOR ORT

Der klassische Ansatz lautet „On Premise“ – lokal im Rechenzentrum des Unternehmens, unter Umständen betreut durch einen MSP. Sind Sie dieser MSP, so bietet es sich in dieser Situation an, den Kunden von einer Cloud- oder Hybridarchitektur zu überzeugen.

BACKUP PER CLOUD

Für Kleinunternehmen mit eher unkritischem Datenbestand bietet sich ein reiner Cloud-Backup an. Auf den ersten Blick wirkt „Pure Cloud“ attraktiv und elegant, denn Ihr Kunde kommt dabei ohne eigene Speicherinfrastruktur und Vor-Ort-Verwaltung aus. Für private und eher unkritische Sicherungszwecke ist dieser Ansatz durchaus brauchbar; optimal ist er beileibe nicht.

Die meisten Unternehmen brauchen hier mehr Sicherheit. Sie müssen oder möchten beim Ausfall zentraler Server ihren Geschäftsbetrieb so schnell wie möglich wieder aufnehmen können. Die Pure-Cloud-Sicherung, auch D2C-Sicherung genannt (Festplatte zu Cloud), hat einen gewaltigen Nachteil: Sie bietet nur eine Backup-Ebene. Kommt es beim Cloud-Provider oder der Internetverbindung zu einem Problem, lassen sich Daten unter Umständen nicht oder nur mit Verzögerung wiederherstellen.

Noch problematischer ist aber, dass es bei Pure Cloud gar keine lokale Sicherung gibt. Eine Wiederherstellung aus der Cloud dauert per se länger, da die Daten weite Wege durchs Internet zurücklegen müssen. Das Unternehmensnetzwerk wird stark beansprucht – zu Lasten des regulären Geschäftsbetriebs.

BACKUP IM HYBRIDSYSTEM

Für viele ist Backup ein Entweder-oder-Ding: Sie sichern lokal – oder eben per Cloud. Dabei gibt es hier einen Königsweg: den Hybrid-Backup oder D2D2C-Backup (Festplatte zu Festplatte zu Cloud). Er kombiniert die klassische lokale Festplattensicherung mit einer zweiten Ebene: dem Backup per Cloud. Im Cloud-System können Backups bei Bedarf ohne weiteren Infrastruktur- oder Personalaufwand aufgestockt werden und ihre Wiederherstellung funktioniert garantiert.

Die lokale Datensicherung wiederum ist vorteilhaft dann, wenn nur kleinere Bestände wiederhergestellt werden müssen oder Eile geboten ist (denn die lokale Wiederherstellung geht prinzipiell schneller vonstatten als eine Herstellung aus der Cloud). Das Hybridsystem bietet also zwei Backup-Ebenen. Um die Cloud-Ebene muss der Kunde sich gar nicht kümmern. Sie bietet ihm bei ernstesten Zwischenfällen Notfallwiederherstellung und macht auch die Recovery an entfernten Unternehmensstandorten zum Kinderspiel.

Sie können die Einsatzbereitschaft von Backups garantieren, sie vor Hackern schützen und Systeme garantiert zügig wiederherstellen.

BAAS UND KLASSISCHE CLOUD-SPEICHERUNG: DER UNTERSCHIED

Das Angebot an Tools für die Cloud-Speicherung ist groß und entsprechend unübersichtlich.

Allen voran sind da die fast oder gänzlich kostenlosen Speicher- und Backup-Tools im Web. Für die Speicherung von Urlaubsfotos mögen sie taugen, aber Unternehmen, denen ihr Geschäft am Herzen liegt, sollten von derlei lieber die Finger lassen.

BaaS spielt hier in einer ganz anderen Liga. Kompetenten Support, beste Sicherheitstools und eine effiziente Verwaltung: All das sollte ein seriöser BaaS-Provider leisten. Sie als MSP könnten dieser BaaS-Provider sein, der die Einsatzbereitschaft von Backups garantieren, sie vor Hackern schützen und Systeme garantiert zügig wiederherstellen kann. Diese Garantie haben Sie bei den simplen Cloud-Speichertools nicht – und im Übrigen auch nicht bei der klassischen On-Premise-Sicherung. Besonders gilt dies bei der Bandsicherung, die Experten zufolge in 42 bis 54 Prozent aller Fälle fehlschlägt.

Auch Gartner betrachtet die Bandsicherung kritisch; Untersuchungen des Marktanalysten zufolge sind Datensicherungen in einem Rechenzentrum nur in durchschnittlich 85 % der Zeit und im Fall von Remote-Sicherungen nur in etwa 75 % der Zeit einwandfrei. Dass Fehler vorliegen, wird dann oft erst bemerkt, wenn die Daten wiederhergestellt werden sollen, dies aber gar nicht funktioniert.

Viele IT-Anbieter verschließen die Augen davor, und doch: Die Wahrscheinlichkeit, dass einmal angelegte Backups fehlerhaft sind, ist hoch. Einigen fällt es auf, wenn der Speicherplatz knapp wird oder eine Wiederherstellung nicht funktioniert. Von Dave Russell, VP für Speichertechnik bei Gartner, gibt es zu diesem Thema die Präsentation „The Broken State of Backup“, die das Problem schildert und Lösungswege aufzeigt. Viel liegt darin begründet, dass IT-Techniker ihren Backups blind vertrauen, ohne sie verifiziert und getestet zu haben. Das Ergebnis: eine hohe Fehlerrate bei Backups, die ihre Ursache in der starken Fehleranfälligkeit der Bandsicherung und oftmals veralteten Backup-Infrastrukturen hat.

Was ist die Lösung? Laut Russell müssen „Unternehmen auf eine grundlegend neue Backup-und-Recovery-Strategie setzen“. Sie als BaaS-MSP könnten sie bei diesem Umbau unterstützen.

Forschungsergebnisse hin oder her, Tatsache ist, dass viele Speicher- und Backup-Infrastrukturen über Gebühr belastet werden. Da bleibt IT-Anbietern nur ein Upgrade der eigenen Speicherinfrastruktur – oder eben BaaS, die deutlich geschicktere Variante.

**Über MSP Backup
& Recovery ist die
Einrichtung und
Verwaltung von
Backup-Funktionen ein
Kinderspiel.**

**MSP BACKUP & RECOVERY:
FÜR BEIDE SEITEN EIN GEWINN**

In diesem Whitepaper haben wir die Unzulänglichkeiten heute üblicher Backup-Methoden aufgezeigt und wie sich ihnen entgehen lässt. Eine Möglichkeit dazu ist SolarWinds MSP Backup & Recovery. Noch wertvoller wird dieses Tool durch die Option, sich mit anderen Lösungen zu verzahnen.

Über SolarWinds MSP RMM beispielsweise ist die Einrichtung und Verwaltung von Backup-Funktionen schnell erledigt. Sollten Sie also bereits mit MSP RMM arbeiten, so haben Sie Ihr Angebot damit im Handumdrehen aufgestockt. Ist Ihnen Solarwinds MSP noch neu, so können Sie beide Tools auch problemlos in einem Zug implementieren.

Gartner rät dringend zur Verschlüsselung von Backups. MSP Backup & Recovery bietet hierzu verschiedene Modi: 128 Bit AES, 256 Bit AES und sogar Blowfish-Verschlüsselung mit 448 Bit. Und zum Thema Schlüsselverwaltung: MSP Backup & Recovery ist so konzipiert, dass Solarwinds MSP keine Kundendaten anzeigen kann.



Beim allerersten Backup werden alle Datensätze kopiert; danach werden nur noch Änderungen übertragen.

TIEFE DATENDEDUPLIZIERUNG: ULTRASCHLANK UND ULTRASCHNELL

Wie schnell Backup und Wiederherstellung möglich sind, hängt von vielen Faktoren ab, u. a. der Netzwerkleistung. Entscheidender ist jedoch meist die Menge der Daten, die zu Backup- oder Recovery-Zwecken durch das Netzwerk fließen muss. Durch Deduplizierung lässt sich dieses Datenaufkommen verringern. MSP Backup & Recovery ist hierbei besonders effizient, da es die so genannte True-Delta-Technik einsetzt.

Das funktioniert folgendermaßen: Beim allerersten Backup werden alle Datensätze kopiert; danach werden nur noch Änderungen übertragen. Bei der Deduplizierung anderer Anbieter werden die jeweils geänderten Dateien gesichert, dies allerdings auch dann, wenn nur ein winziger Buchstabe darin anders ist. Es wird immer die ganze Datei gesichert.

Die Deduplizierung bei MSP Backup & Recovery funktioniert auf Blockebene: Dabei werden nur diejenigen Datenblöcke übertragen, in denen sich die Änderungen befinden. Das ist ein Bruchteil der Daten, die bei der dateibasierten Deduplizierung übertragen werden.

Warum aber ist das so entscheidend? Zügigkeit ist bei Backup und Recovery das A und O – und die tiefe Deduplizierung ist flott. Sie schickt viel weniger Daten durch das Netzwerk, schließt den Vorgang also schneller ab. Dadurch verkleinert sich das Backup-Fenster. Das hat den Vorzug, das MSPs Backups häufiger machen können, die im Ernstfall wiederhergestellten Daten dann also jünger sind.

Die tiefe Deduplizierung entlastet auch das Infrastrukturbudget des Unternehmens und seines MSP, denn sie verringert ja die Menge zu sichernder Daten. Der Bedarf an neuen Speichermedien und neuer Netzwerkinfrastruktur geht zurück, die vorhandene Infrastruktur wird entlastet. Gerade für Provider, die eigene Services hosten, ist dies wichtig, da die Transaktionskosten dadurch unglaublich zurückgehen. Ein System mit tiefer Deduplizierung muss in der Regel nur 0,1 bis 0,5 % des gesamten zu sichernden Datenbestandes übertragen.

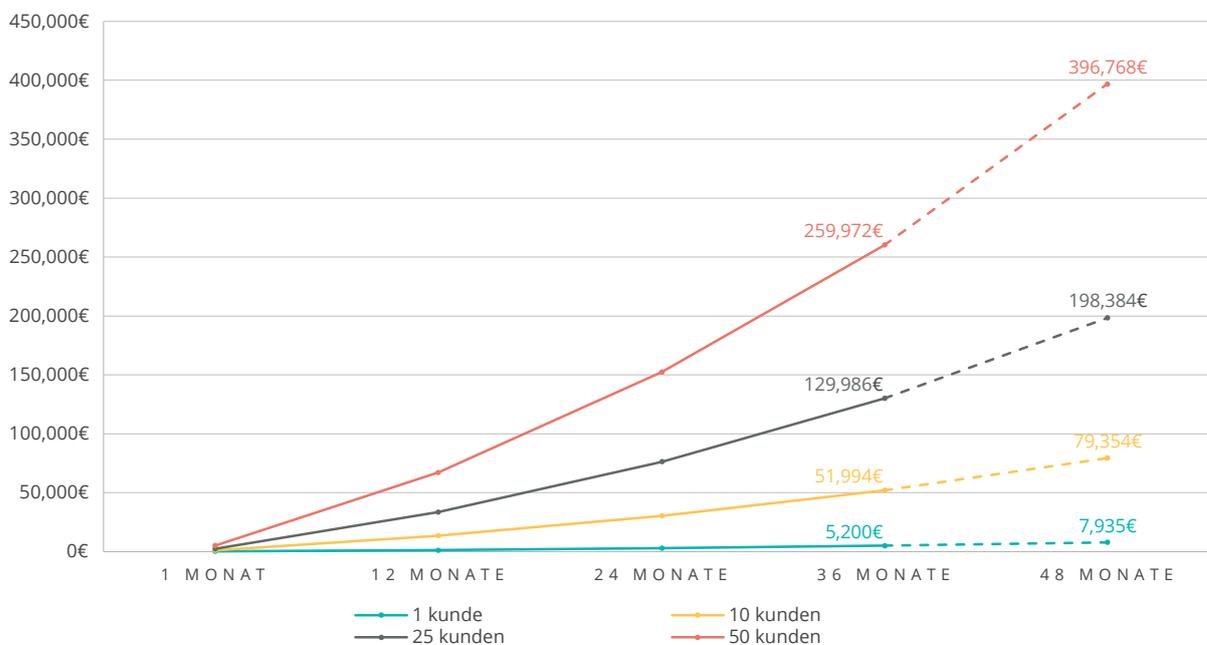
Auch bei der Wiederherstellung macht sich die Methode bezahlt, denn hier gilt genauso, dass in der Regel nur diejenigen Blöcke übertragen werden, die seit dem letzten Backup geändert wurden.

Kaum noch Kosten für den Ausbau der Infrastruktur. Dafür gut kalkulierbare, in der Regel monatlich abgerechnete Gebühren.

7. LUKRATIV UND LUKRATIVER

Managed Services und verbrauchsabhängige Preismodelle haben die IT-Wirtschaft fundamental verändert. Unternehmen haben kaum noch Kosten für den Ausbau der Infrastruktur und stattdessen gut kalkulierbare Gebühren mit in der Regel monatlicher Abrechnung. Statt klassischer Reparatur- und Supportdienste bieten IT-Anbieter nun Cloud-Services und Abonnementmodelle an, die ihnen kontinuierlich Umsatz bringen.

Wie funktioniert das bei BaaS? Nehmen wir an, bei Ihnen kostet 1 GB monatlich einen Euro. Ein Account mit 100 GB würde dann einen Umsatz von 100 Euro erbringen – monatlich. Die Kennzahl für den monatlich wiederkehrenden Umsatz heißt MRR. In den Ohren von MSPs sind diese drei Buchstaben wahre Musik, zumal dieser Umsatz zum Anstieg tendiert, da das Backup-Volumen betreuter Kunden normalerweise um 2 % pro Monat steigt (siehe Grafik).



Monatlich wiederkehrender Umsatz nach Anzahl betreuter Kunden



**STEVE
RUTKOVITZ,
CEO,
CHOICE
TECHNOLOGIES INC.**

FALLSTUDIE: CHOICE TECHNOLOGIES INC.

Steve Rutkovitz, CEO beim Managed Service Provider Choice Technologies Inc, bietet seit 8 Jahren Offsite-Backups an. Für das Backup-Geschäft von Choice Technologies war MSP Backup & Recovery eine regelrechte Revolution. Bevor das Unternehmen auf Solarwinds MSP umstieg, lag der Backup-Umfang bei 25 TB. Alles war höchst kompliziert, es gab mehrere isolierte Systeme, die natürlich jedes für sich verwaltet werden mussten. Kein RMM-System, kein Dashboard: Das Ganze war so komplex, dass an eine Ausweitung des Backup-Geschäfts gar nicht zu denken war.

Choice Technologies suchte ein halbes Jahr lang nach der passenden Lösung und entschied sich schließlich für MSP Backup & Recovery. Seine 250 verschiedenen Backup-Jobs steuert der Anbieter jetzt allesamt über dasselbe Dashboard. Die Fehlerrate liegt bei gerade einmal 2 %. Der Managementaufwand ist damit so gering, dass eine Ausweitung des BaaS-Geschäfts problemlos möglich wäre. Nach Rutkovitz' Einschätzung könnten auf diese Weise gut und gerne Tausende von Backup-Jobs bewältigt werden.

Praktisch ist, dass das Dashboard Möglichkeiten zum Management nach dem Ausnahmeprinzip bietet. So wird letztlich nur Zeit mit Jobs verbracht, bei denen es Probleme gibt. Dies senkt die Lohnkosten drastisch, ist viel effizienter und insgesamt deutlich rentabler.

Das macht sich schon beim Seeding bemerkbar, das bisher in gewohnter Weise ablief: An den zu sichernden Server wurde physisch eine Festplatte angeschlossen, die anschließend zum Backup-Standort gebracht wurde. Da der Backup mit Solarwinds MSP so schnell geht, kann das Seeding jetzt remote vorgenommen werden. Innerhalb von 60 Tagen konnten damit 24 TB Daten übertragen werden – ohne einen einzigen Kundenbesuch, wie Rutkovitz betont. „Der Aufwand ist im Vergleich zu früher minimal“, so sein Resümee.

Interessant ist auch das Preismodell von Choice Technologies: Ein Basissystem mit Unterstützung für 100 GB kostet 100 USD pro Monat; dabei wird das gebuchte Datenvolumen aber gar nicht immer vollständig ausgenutzt. Außerdem gibt es eine Preisstaffel: von 0 bis 100 GB, von 100 bis 200 GB und so weiter. Überschreitet das Backup-Volumen eines Kunden die gebuchte Menge, so greift die nächste Gebührenstufe. Das ist für beide Seiten einfach und transparent.

Der vielleicht wichtigste Faktor für langfristige Rentabilität ist ein treuer, weil zufriedener Kundenstamm. Über monatliche Berichte kann Choice Technologies nun seinen Kunden gegenüber belegen, ob die Backups erfolgreich waren. Und seit MSP Backup & Recovery im Einsatz ist, liegt die Erfolgsrate für Wiederherstellungen bei 100 %.

Ein letztes Plus: Die Lösung ist White-Label-fähig, kann also vom MSP in Anlehnung an seinen Markenauftritt gestaltet werden – Service, Kundenportal, Support, Vertrieb und Marketingmaterial inklusive.

MEHRSTUFIGE SICHERHEIT

KOLLEKTIVE INTELLIGENZ

PLATTFORMÜBERGREIFEND

SolarWinds MSP unterstützt weltweit MSPs jeder Größe dabei, hocheffiziente und profitable Geschäftsfelder aufzubauen, die einen maßgeblichen Wettbewerbsvorteil sichern. Mit integrierten Lösungen, u. a. für Automatisierung, Sicherheit, Netzwerk- und Service-Management vor Ort und in der Cloud, können MSPs ihre Arbeit dank datenbasierter Einblicke schneller und einfacher erledigen. SolarWinds MSP hilft MSPs, sich auf das Wesentliche zu konzentrieren: die Erfüllung ihrer SLAs und den Aufbau eines gewinnbringenden Geschäfts.

Weitere Informationen finden Sie auf
www.solarwindsmsp.com

© 2017 SolarWinds MSP UK Ltd. Alle Rechte vorbehalten.

MLWP00113DE0717

WWW.SOLARWINDSMSP.COM

