

Interview zum Thema E-Mail-Migration

mit Alexander Hutzler, Head of IT-Consulting Microsoft & Infrastructure



„Man darf nicht nur die augenscheinlich wichtigsten, meist technologischen Aspekte gründlich beleuchten. Man muss auch den Blick nach links und rechts wenden.“

Die E-Mail ist das wichtigste Kommunikationsmittel im privaten und geschäftlichen Austausch. Für 2019 schätzt das Technologie-Marktforschungsunternehmen „The Radicati Group“¹ die durchschnittliche Zahl der geschäftlichen E-Mails, die täglich pro Person versendet und empfangen werden, auf 126 – Tendenz steigend. Grund genug, sich einmal etwas genauer mit den verschiedenen E-Mail-Lösungen für Unternehmen zu beschäftigen. Unser Experte im Bereich E-Mail- und Kommunikationslösungen Alexander Hutzler gibt einen Einblick in die Gründe für und die Herausforderungen bei E-Mail-Migrationsprozessen und umreißt die auf dem Markt existierenden Produkte.

Was sind deiner Erfahrung nach die häufigsten Gründe, warum sich Unternehmen für eine neue E-Mail-Lösung entscheiden?

In Unternehmen gibt es unterschiedliche Faktoren, die den Wechsel der E-Mail-Lösung treiben. Vereinfacht könnte man diese in fünf Gruppen klassifizieren: kaufmännische Erwägungen, technische Gründe, prozessgetriebene Anforderungen, operative Aspekte und Akzeptanzprobleme. Letztere spielen dabei meist eine untergeordnete Rolle. Ob jetzt die Anwender glücklich mit der Lösung sind, mit der sie arbeiten sollen, ist in den seltensten Fällen ein hinreichender Grund für einen Architekturwechsel (es sei denn natürlich, das Management oder die Inhaber spielen hier ihre Trumpfkarte aus). Oftmals ist es dennoch ein „begleitender“ Faktor, der eine Entscheidung „begünstigt“. Kaufmännisch ist es meist die Kalkulation mit dem spitzen Bleistift. Eventuell sind andere Lösungen einfach billiger. Man sollte einen ganzheitlichen Blick auf die Lösung werfen – angefangen bei den Basislizenzen für die entsprechenden Antivirus- und Antispam-Systeme, Mobile Device Connectivity und Management über die erforderliche Hardware, Betrieb, Support und Know-how bis hin zu dritten angebotenen Systemen..

¹siehe <https://www.radicati.com/wp/wp-content/uploads/2015/02/Email-Statistics-Report-2015-2019-Executive-Summary.pdf> [19.09.2018]

Wenn man hier alle Bereiche, inklusive derer, die gern einmal vergessen werden, berücksichtigt, zeichnet sich nicht selten ein Kostenbild ab, das man so nicht erwartet hätte und das die Frage nach Optimierungspotentialen in den Raum stellt. Technische Gründe sind häufig Inkompatibilitäten mit neuen Systemen, fehlende Unterstützung neuer, wichtiger Standards oder ein Hersteller stellt den Support ein. Wenn man hier dann einen gesicherten Betrieb aufrechterhalten will, ist ein Wechsel auf eine modernere Lösung notwendig. Ein technisches Thema ist unter Umständen auch die Funktionalität des Produkts: Ist diese noch zeitgemäß? Bietet sie moderne Features? Ähnlich sieht es bei prozessgetriebenen Anforderungen aus. Eventuell lassen sich interne Betriebsprozesse nicht wie gewünscht in der E-Mail-Lösung abbilden. Häufig können wichtige Module nicht „angeflanscht“ oder sauber integriert werden. Sobald die Lösung das Kerngeschäft des Unternehmens nicht (mehr) ideal unterstützt, entsteht der Bedarf nach einem Wechsel.

Operative Aspekte stellen häufig auch einen gewichtigen Faktor für den Wechsel zu einer neuen E-Mail-Lösung dar. Ältere Systeme sind meist schwerfälliger, weniger flexibel und ressourcenhungrig. Sie erfordern in Wartung und Administration deutlich mehr Aufwand. Oftmals bieten sie auch wenig Raum für Automatisierung. Es werden also mehr personelle Ressourcen benötigt, um eine solche Lösung zu betreiben. Und bei älteren Lösungen sind diese unter Umständen gar nicht mehr so leicht zu finden. Personal mit fundiertem Know-how in Legacy-Systemen ist heutzutage rar gesät und teuer. In der Regel ist es in Unternehmen nie ein einzelner Grund, der die Entscheidung zu einem Wechsel der E-Mail-Lösung ausmacht, sondern eine Kombination unterschiedlicher Herausforderungen, die mithilfe einer neuen Architektur adressiert werden sollen.

Zu welcher Art von E-Mail-Lösung wechseln dann Unternehmen typischerweise?

Hier ist es wichtig zu differenzieren: Soll innerhalb eines Produktes aktualisiert werden oder wird ein Wechsel hin zu einem anderen Produkt angestrebt? Soll die Lösung selbst betrieben werden oder möchte man den Wechsel in die Cloud vollziehen? Im Eigenbetrieb ist die Auswahl an Produkten für Unternehmen, die es auf dem Markt gibt, sehr überschaubar. Natürlich gibt es diverse kleinere Lösungen, die auf unterschiedlichsten Techniken basieren. Wirkliche Platzhirsche in diesem Bereich gibt es nur zwei: IBM Domino mit Notes als E-Mail-Client und Microsoft mit Exchange und Outlook. Dabei besteht der Trend von Domino hin zu Exchange, den man seit vielen Jahren sieht, unverändert fort. Der Grund, warum Unternehmen heutzutage von Domino weg wollen, liegt wohl in IBMs Produktstrategie der vergangenen Jahre. Verkürzt gesagt bietet IBM mit Domino eine Lösung für Business-Anwendungen an, die „unter anderem“ auch Mail und Collaboration kann. Microsoft setzte den Fokus schon früh auf Mail und Collaboration mit der Möglichkeit, diverse Businessprozesse über andere Tools vergleichsweise unkompliziert zu integrieren. Dieses Konzept hat sich auf dem Markt besser durchgesetzt. Aus diesem Grund hat es Microsoft geschafft, dass sich immer mehr Kunden gegen IBM Notes und stattdessen für eine Exchange-basierte E-Mail-Lösung entscheiden. Dieser Trend setzt sich auch online fort. IBM bietet Cloud Produkte wie Verse als Gegenstück zu Office 365 an und versucht, der Dominanz von Office 365 entgegen zu wirken.

Aufgrund der vergangenen Erfahrungen mit Notes und Domino ist die Benutzerakzeptanz gegenüber den IBM-Lösungen allerdings eher niedrig. Dies strahlt sich nun auch auf die neuen IBM-Produkte aus. Natürlich gibt es im Cloud-Umfeld auch noch andere professionelle Player, die unternehmenstaugliche Lösungen anbieten. Stellvertretend sei hier Google mit seinem Portfolio Google Apps for Business genannt. In Evaluationen, welche Lösungen für ein Unternehmen infrage kommen, führt jedoch an Microsoft als Kandidat in der Regel kein Weg vorbei.

Also würdest du sagen, dass bei dem Großteil der E-Mail-Migrationen, die du begleitet hast, ein Wechsel von IBM Notes zu einer Microsoft-Lösung durchgeführt wurde?

Das ist tatsächlich so: Die meisten Migrationen erfolgen in Richtung Microsoft Exchange. Wenn man sich dann im Umfeld mittlerer und großer Kunden bewegt, sind es meist IBM Domino-Systeme, von denen aus migriert wird. Natürlich gibt es auch andere E-Mail Server-Systeme, die bei Kunden noch im Einsatz sind, beispielsweise Groupwise. Diese stellen aber eher eine Ausnahme dar. Cloud Lösungen kommen zwar langsam, aber stetig immer mehr ins Spiel. Auch hier dominiert Microsoft mit seinem Office 365-Angebot den Markt. Andere Cloud Produkte wie beispielsweise Google Apps sind zwar auch vertreten und präsent, trotzdem hat Microsoft die Nase vorn. Das ist auf unterschiedliche Gründe zurückzuführen. Beispielsweise bietet Microsoft ein Produkt an, das die Anforderungen sehr universell abbildet und entsprechende Individualisierungsmöglichkeiten für Unternehmen bietet. Viele Lösungen docken sich out-of-the-box an Microsoft an. Deshalb kann diese Lösung auch zahlreiche Business-Szenarien relativ einfach abdecken. Hinzu kommt die Vertrautheit der Benutzer. Sie kennen die typischen Office-Produkte meist bereits. Word, Excel, Outlook und Co. genießen eine große Akzeptanz am Markt. In den meisten Cloud Bundles von Microsoft ist die Office-Suite bereits enthalten, sodass Microsoft hier erneut gut punktet.

Insgesamt kann Microsoft also diverse Vorteile gegenüber anderen Lösungen für sich ins Feld führen, was sich eben auch im entsprechenden Erfolg widerspiegelt. Wie sich zukünftig die anderen Marktbegleiter wie Google Apps oder Amazon Workmail in diesem Umfeld schlagen werden, wird sich zeigen.

Du hast in den vergangenen Jahren schon einige Unternehmen bei ihrer E-Mail-Migration auf eine neue Lösung begleitet. Konntest du hier einen Trend von On-Premises zu cloudbasierten Lösungen erkennen?

Zu Beginn der Cloud-Thematik schienen deutsche Unternehmen den Angeboten von Microsoft und Co. eher reserviert gegenüberzustehen. Insbesondere Datenschutzfragen hatten Unternehmen dazu veranlasst, eine On-Premises-Lösung zu bevorzugen. Clouddiensten haftete und haftet zum Teil immer noch das Image an, dass sie weniger sicher sind, keinen ausreichenden Schutz vor unautorisiertem Zugriff bieten und beispielsweise leicht geleakt werden können.

Über die Zeit hinweg stieg jedoch die Akzeptanz für Cloudlösungen bei Unternehmen kontinuierlich an. Die anfänglichen Berührungsängste, die früher noch vorherrschten, nahmen mit der Zeit ab. Dieser Trend wird sich wohl auch zukünftig fortsetzen, da die jüngeren Generationen meist viel unvoreingenommener sind. Dennoch gibt es auch weiterhin kleine und große, private und börsenorientierte Unternehmen, für die eine Cloudlösung aus datenschutzrechtlicher Sicht oder auch aus Kostengründen nicht in Frage kommt. Häufig ergeben gründliche Berechnungen unter Einbeziehung aller an- und wegfallenden Kosten, dass es nicht zwingend günstiger ist, den Schritt in die Cloud zu wagen. Der Vorteil „preiswerter“ kann sich durchaus als „vermeintlich“ herausstellen. Und selbst dann können strategische Ziele dazu führen, dass die Entscheidung zugunsten der Cloud aufgrund anderer Vorteile getroffen wird.

Der Trend, dass immer mehr Unternehmen auf Cloud Technologien umsteigen, ist unverkennbar. Es wird aber sicherlich auch weiterhin Unternehmen geben, für die eine Public Cloud-Lösung aus unterschiedlichen Gründen nicht in Frage kommt. Diese werden sich eher eine Private Cloud einrichten, die gemäß den eigenen individuellen Vorgaben geschützt ist und selbst betrieben wird. Einige Branchen scheinen besonders deutlich auf eigene Private Cloud-Lösungen zu setzen, beispielsweise die Automobilindustrie.

Kann man sagen, dass ein mittelständisches Unternehmen eher offen ist, sich für eine Cloudlösung zu entscheiden, weil beispielsweise Regularien hinsichtlich Datenschutz nicht so eng gefasst sind wie bei Großkonzernen?

Ich denke, die wichtigsten Faktoren sind hier, neben der gegebenen Komplexität, die Entscheidungswege bzw. Entscheidungsprozesse. In einem Großkonzern hat der Wechsel zu einer Cloud-Lösung meist viel größere Auswirkungen, eine höhere Anzahl an Akteuren und ist insgesamt meist mit deutlich mehr Aufwand verbunden, als bei einem Mittelständler. Dort ist die Infrastruktur in der Regel überschaubarer, Schnittstellen und die Entscheidungsträger sitzen näher beieinander, Abstimmungs- und Lösungswege sind kürzer. Hier kommt man schneller ans Ziel, als bei einem internationalen Industrie-Schwergewicht.

Wo siehst du die größten Herausforderungen und Chancen für Unternehmen bei der Durchführung einer E-Mail-Migration?

Da E-Mail eines der zentralsten Kommunikationsmedien ist, stellt eine E-Mail-Migration meist auch eine komplexe Herausforderung dar. Wenn sie aber gut vorbereitet, strukturiert und geplant ist, läuft sie meist auch problemlos und mit geringer Friktion ab. Von zentraler Bedeutung ist dabei, nicht nur die augenscheinlich wichtigsten, meist technologischen Aspekte gründlich zu beleuchten, sondern auch den Blick nach links und rechts zu wenden. Es kommt durchaus häufiger vor, dass Geschäftsprozesse oder zur Gewohnheit gewordene Integrationen übersehen werden – dass also beispielsweise Applikationen oder Tools, für die Kommunikation über E-Mail wichtig ist, nicht oder nur unzureichend berücksichtigt werden und somit auch nicht intelligent integriert werden können.

Fast schon ein Klassiker ist hier die Frage, welche Änderungen sich für mobile User ergeben: Wie integriert man die im Unternehmen vorhandenen Mobiltelefone? Wie kann man den Impact für die Benutzer minimieren? Ein weiteres gerne unterschätztes Thema ist die Modifikation, Umstrukturierung und Anpassung der E-Mail-Security-Architektur. Ergeben sich hier unter Umständen zusätzliche, nicht bedachte Chancen, weil gerade die modernen Technologien in der E-Mail-Security deutlich mehr Schutz bieten? Kann man eventuell gleich Anforderungen an E-Mail-Verschlüsselung und so das Thema EU-Datenschutzgrundverordnung effizient mit adressieren? Eine Migration kann durchaus die Chance auf weitere, einfach zu realisierende Synergien eröffnen.

Ziel muss es also sein, ein solides, klares Bild von der technischen Infrastruktur, der Organisation und den Geschäftsprozessen des Unternehmens, die auf E-Mail aufbauen, zu gewinnen. Auf dieser Grundlage sollte man ein strukturiertes Konzept ausarbeiten, das die E-Mail-Kommunikation im Unternehmen als ganzheitlichen und übergreifenden Prozess berücksichtigt und einen darauf abgestimmten Migrationsplan beinhaltet. Wenn dies gelingt, ist das Fundament für den erfolgreichen Ablauf der eigentlichen Migration gelegt und es entsteht die Möglichkeit, zusätzlich auch andere wichtige Themen und Synergien zu realisieren.

Über matrix

Die matrix technology AG gehört mit mehr als 2000 erfolgreich abgeschlossenen Projekten zu den führenden Spezialisten für Planung, Aufbau, Steuerung und Betrieb der IT für internationale Konzerne und den anspruchsvollen Mittelstand. Mit Leidenschaft, fachlicher Kompetenz und technologischem Know-how stellen sich die über 200 Mitarbeiter täglich der Herausforderung, unternehmenskritische IT-Systeme bedarfsgerecht und mit höchster Qualität zu konzipieren, aufzubauen und zu betreiben.

Das Portfolio der matrix umfasst Leistungen in den Bereichen IT-Services und IT-Beratung. Insbesondere bei der Entwicklung von IT-Strategien und deren Umsetzung, der Migration in die Cloud sowie dem Betrieb im Rahmen des IT-Outsourcings verhilft die matrix Unternehmen zu Höchstleistungen. An ihrem Hauptsitz in München sowie weiteren Standorten in Deutschland und Europa erbringt die matrix IT-Dienstleistungen für Kunden weltweit.

Kontakt

matrix technology AG

Telefon +49 89 589395-600

Telefax +49 89 589395-711

Web: www.matrix.ag

E-Mail: kontakt@matrix.ag