Telekommunikations-Dienstleistungen-2

Service-Level Vereinbarungen

- Die Anforderungen müssen klar definiert sein, bevor mit der Planung von Netzwerken begonnen wird
- Kriterien
  - Availabiltity (Verfügbarkeit)
    - z.B. > 97 % (24h / 7 Tage)
  - Response Time (Antwortzeit)
    - z.B. < 2 Sek
  - Reliabiltiy (Zuverlässigkeit)
    - z.B. max. 1000 Bit Fehler / Tag
  - Recovery (Erholungszeit)
    - z.B. Resync. in max, 100m/s
  - Security (Sicherheit)
    - z.B. Rückruf bei Dial-In, Disk-Saves, Passwort

Service-Anbieter

- Carrier
- Value Addet Network Provider
- Vorteile durch Drittanbieter
  - Keine Investitons nötig
  - passende Service Levels definierbar
  - Kein Eigenes Management nötig
  - Backups vorhanden

Ziele und Strategien

- Flexibilität, keine Abhängigkeit
- Gemeinsame Systemsicht (Benutzeroberfläche)
- Logische Kontrolle der Endgeräte
- Reduktion der Systemkomponenten
- Einhalten der Service-Levels
- Tiefe Telekommunikations-Kosten
- Unterhalt mit kleinem Personalbestand

Wirtschaftliche Aspekte

- Quantisierbarer Nutzen
  - Kosteneinsparung durch Hardware-Sharing
  - Kosteneinsparung durch Sharing Softwarelizenzen
  - Einsparung von Personal und Zeit durch Beschleunigung und Automatisation von Geschäftsprozessen
  - Geringere Supportkosten durch zentrale Konfiguration und Remote-Zugriffe
- Nicht quantisierbarer Nutzen
  - Verbesserung unternehmensweiter Kommunikation (EMail)
  - Bessere Entscheidungsgrundlagen für das Management durch Zugriff auf alle unternehmensrelevanten Daten (Management Informations System)
  - Unternehmensweites Datenmodell (Optimierung von Redundanz und Sicherheit der Datenbestände)
- Infrastrukturkosten
  - Verkabelung
  - Verkabelungsräume incl. Patch-Panels
  - Backbone LAN
  - Netzwerkkomponenten (Hubs, Bridge, Switch, Router, Gateway)
  - Netzwerkadapter (für Server, PC, Drucker)
  - Sparpotential
    - Effiziente LAN-Administration
    - Zielgerichtete Ausbildung
- Fünfjahreskosten (Für eine Arbeitsstation in einem lokalen Netzwerk)
  - Kapital ~17%
    Investitionen in Hard- und Software, Kapitalkosten
  - Support ~12%
    Help-Desk, Hot-Line, Installation usw.
  - Administration ~15%
    System Management Funktionen: Konfiguration, Überwachung, Fehlersuche Upgrade, Reparatur
  - Betrieb ~56%
    Gesamte unproduktive Zeit des Banutzers am PC: Ausbildung, Backup, Entwicklung (Formulare, Makros usw), Datenbeschaffung, Fehlersuche
- Telekommunikations-Service-Kosten (Dienstleistungen Netzbetreiber)
  - Mietleitungen
  - Volumenabhängige Datenübertragung
  - Telefonverkehr
  - Betrieb und Unterhalt
  - Sparpotential
    - Datenkomprimierung
    - Nur Veränderungen übertragen statt ganze Files
    - Niedertarife ausnützen
    - Richtigen Dienst für richtige Anwendung benutzen