

BERICHT 2019

Office 365 Umfrage zur Migration 2019

Eine Umfrage von TechValidate und Zscaler™



Inhalt

Übersicht

Über die Umfrage	3
Teilnehmergeografie	4
Umfrageschwerpunkte	5
Hauptgründe von Unternehmen für die Einführung von Office 365	6

IT und Networking

Deployment-Kosten	7
Erforderliche Upgrades	8
Netzwerkfragen	9
Bandbreitenfragen	10

Nutzererfahrung

Kollaboration-Leistung	11
Suche nach Verbesserungen	12

Fünf Empfehlungen	13
--------------------------------	----

Über die Umfrage

TechValidate führte im Auftrag von Zscaler eine Umfrage durch, an der 250 US-amerikanische und europäische Organisationen teilnahmen, die Office 365 eingeführt hatten

Microsoft brachte Office 365 am 28. Juni 2011 heraus. Bis April 2019 hatte die Plattform bereits 180 Millionen Benutzer und entwickelt sich zu einer der beliebtesten SaaS-Plattformen auf dem Markt.¹ Seit seiner Einführung wurden zahlreiche Bücher, Website-Inhalte, Fallstudien und Deployment-Guides sowie eine Fülle von Artikeln und Abhandlungen über Office 365 veröffentlicht. Aber wir vermuteten, und diese Studie bestätigte dies, dass Organisationen nach wie vor mit dem besten Weg der Bereitstellung von Office 365 ringen und infolgedessen mit Problemen wie Netzwerküberlastung, Verwaltungskomplexität und Upgrade-Kosten konfrontiert werden.

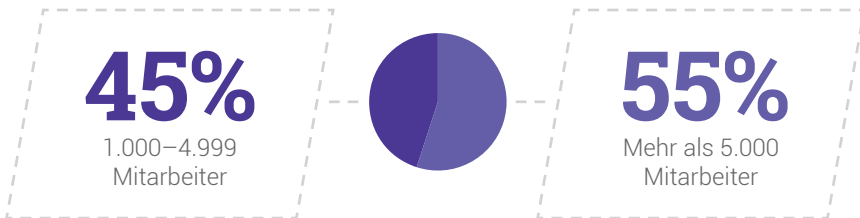
Wenn Sie ähnliche Probleme hatten, werden Sie sehen, dass Sie nicht allein sind. Wir hoffen, dass Sie die Ergebnisse dieser Studie nützlich finden. Neben den Daten werden wir einige Perspektiven zu den Gründen für das Fortbestehen von Migrationsproblemen, Empfehlungen von Microsoft für das Deployment sowie Lösungen vorstellen, die nachweislich zur Bewältigung der Herausforderungen geeignet sind.

¹ Redmond, Tony, „Office 365 Reaches 180 Million Monthly Active Users“, Office365ITpros.com, 25. April 2019 (abgerufen am 3. Juni 2019).

250 Unternehmen in Nordamerika und Europa aus verschiedenen Branchen

Microsoft Office 365 wird in allen Unternehmenssparten, staatlichen Behörden, auf allen Ebenen des Bildungs- und Gesundheitswesens und in anderen Bereichen eingesetzt. Wir haben unsere Umfrage so konzipiert, dass sie branchenübergreifend in mehreren Ländern durchgeführt werden konnte und IT-Experten auf verschiedenen Ebenen, von Führungskräften bis zum Praktiker, einbezog. Wir wollten einfach aus verschiedenen Quellen mit unterschiedlichen Perspektiven wissen, welche Erfahrungen sie mit Office 365 gemacht haben.

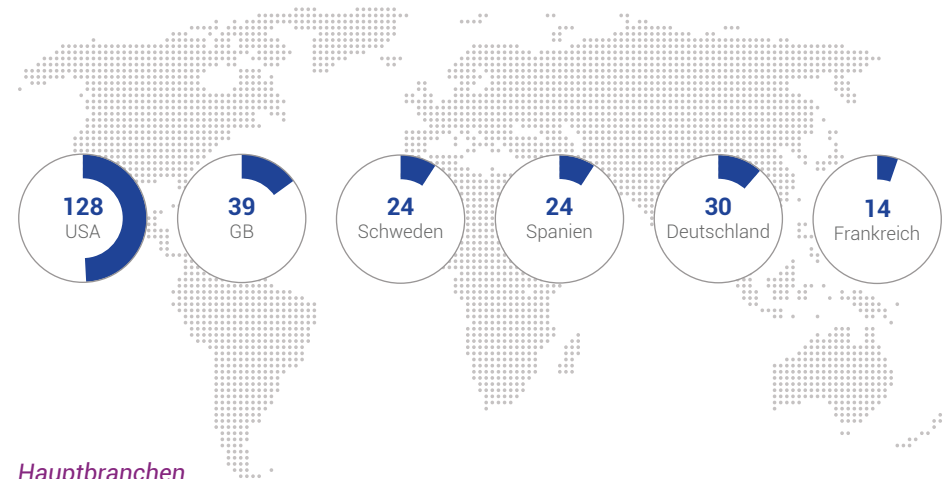
Firmengröße



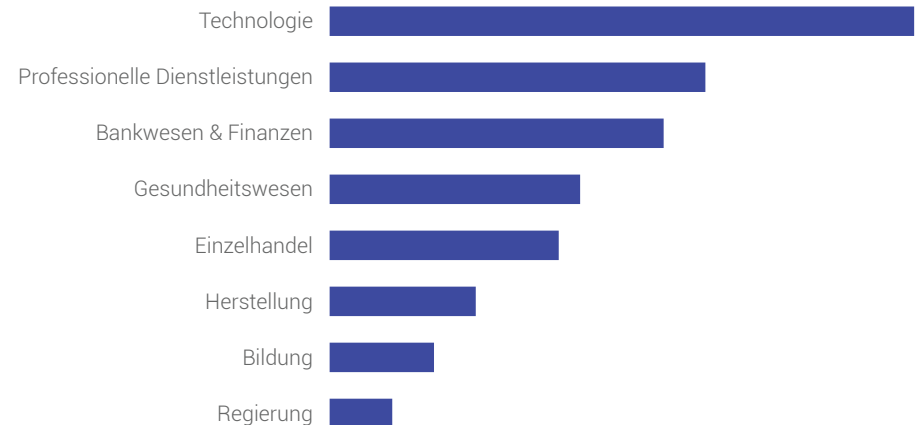
Hauptberufsbezeichnungen der Teilnehmer



Vertretene Länder



Hauptbranchen



Die hohen Erwartungen von Organisationen haben sich noch nicht erfüllt

Wir wollten herausfinden, warum Unternehmen zu Office 365 wechseln und welche Erfahrungen sie gemacht haben. Hier sind einige der genannten Gründe:

1 Organisationen wollen weniger Komplexität...

Dies sollte niemanden überraschen; IT-Verantwortliche und Firmenleiter wollen bessere Ergebnisse erzielen, indem sie den Benutzern Zugang zu den benötigten Tools ermöglichen, wo auch immer sie gerade arbeiten. Cloud-Applikationen lösen dieses Versprechen ein und reduzieren viele der Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Verwaltung von Anwendungen.

...aber das gelingt nicht immer

Office 365 bietet eine Reihe von Vorteilen für die gesamte Organisation und automatisiert viele Verwaltungsaufgaben. Aber diejenigen Unternehmen, die ihren Security-Stack mit zusätzlichen Appliances aufrüsten, um steigenden Traffic und Bandbreitenverbrauch zu bewältigen, erleben als Folge zunehmende Verwaltungskomplexität und IT-Helpdesk-Tickets.

2 Organisationen wollen Kosten senken...

Viele Unternehmen wechseln zu Cloud-basierten Anwendungen und Services wie Office 365, weil sie sich dadurch geringeren Server-Overhead, niedrigere Verwaltungskosten und die Vermeidung von Hardware-Upgrades und Softwarekosten versprechen.

...aber die Kosten bleiben ein Problem

Es ist inzwischen allgemein bekannt, dass Office 365 den Bandbreitenverbrauch erhöht und viele systembelastende Netzwerkverbindungen herstellt. In der Regel bereiten sich Organisationen auf Office 365 wie auf andere SaaS-Anwendungen vor: durch Erhöhung der Bandbreite und Aktualisierung der Firewalls. Aber Office 365 ist nicht mit anderen SaaS-Applikationen vergleichbar, und viele der Unternehmen in dieser Umfrage stellten fest, dass die Kosten höher als erwartet waren. Bei 40 Prozent der Befragten waren die Upgrade-Kosten um mehr als 50 Prozent höher als geplant.

Die meisten Organisationen wechseln zu Office 365, um die Komplexität zu reduzieren, die Zuverlässigkeit von Anwendungen zu verbessern und die Kosten zu senken

Office 365 ist oftmals der erste große Schritt, den Organisationen auf ihrem Weg zur Cloud-Transformation wagen. Als eine Anwendungssuite, die fast jeden in einer Organisation betrifft, gibt es viele zwingende Geschäftsgründe für die Migration:

- Senkt die Kosten für Wartung und Aktualisierung von Anwendungen
- Reduziert den Hardwarebestand und die Belastung der IT
- Überträgt die Verantwortung für die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Software an Microsoft

Letztendlich soll Office 365 die Produktivität der Benutzer steigern und die Kollaboration fördern. Es ermöglicht ihnen neue Arbeitsweisen, die zu Effizienz und Geschwindigkeit führen. Und all das kann eine Organisation innovativer und wettbewerbsfähiger machen.

Führen Sie alle Hauptgründe auf, warum Ihre Organisation zu Office 365 migriert ist

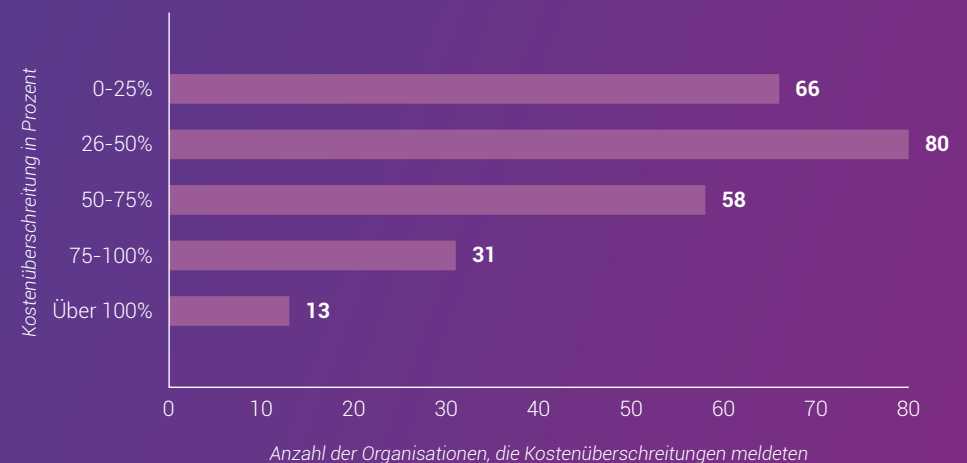


Deployment-Kosten waren höher als erwartet

Fast drei Viertel der Befragten gaben an, dass die Kosten mehr als 25 Prozent höher waren als erwartet, während 40 Prozent sogar noch höhere Überschreitungen meldeten.

Trotz sorgfältiger Planung stellen viele Organisationen fest, dass die tatsächlichen Kosten für den Einsatz von Office 365 wesentlich höher als erwartet sind. Die Probleme entstehen, wenn Organisationen in die Aufrüstung von Netzwerkinfrastruktur und das Equipment an den Gateways investieren.

Kostet die Bereitstellung von Office 365 mehr als erwartet?



Unsere Ergebnisse zeigten, dass es in Europa mehr Kostenüberschreitungen als in den USA gibt, was wahrscheinlich darauf zurückzuführen ist, dass sich europäische Organisationen sowohl auf Upgrades am Gateway als auch in der Niederlassung konzentrieren.

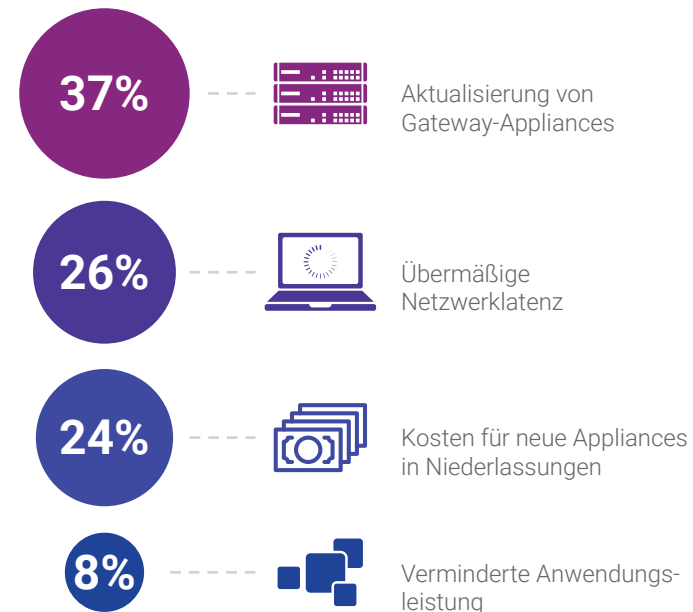
Notwendige Aktualisierungen verzögern das Deployment

Fast 40 Prozent der Befragten nannten die Aktualisierung von Gateway-Appliances als Hauptgrund für das verzögerte Deployment von Office 365.

Investitionen in neue Appliances treiben nicht nur die Kosten in die Höhe, sondern verzögern bei vielen Organisationen auch das Deployment von Office 365. Einige dieser Verzögerungen sind auf den unerwarteten Bedarf an zusätzlichen Upgrades am Gateway und in Niederlassungen zurückzuführen. Diese sind teilweise deshalb notwendig, weil jeder Benutzer von Office 365 ein Dutzend oder mehr langlebige Verbindungen initiieren kann und selbst neu aufgerüstetes Equipment schnell überlastet ist, wenn die Nutzung von Anwendungen und Diensten von Office 365 zunimmt.

Latenz ist eine weitere Herausforderung, die nach einer PoC auftritt, und IT-Teams müssen zurückgehen und ihre Strategien neu bewerten. Die herkömmliche Art und Weise der Verbindung von Benutzern und Anwendungen eignet sich nicht für SaaS, insbesondere nicht für Remote-Benutzer und solche in Niederlassungen. Das Backhauling von Traffic zu zentralen Rechenzentren führt zu einer schlechten Nutzererfahrung, während direkte Verbindungen zum Internet zwar benutzerfreundlich sind, aber Sicherheitsbedenken aufwerfen.

Welche Faktoren verzögerten Ihr Deployment von Office 365 am meisten?



Die IT hat häufig Probleme mit dem Netzwerk mit Office 365 verbundene Probleme

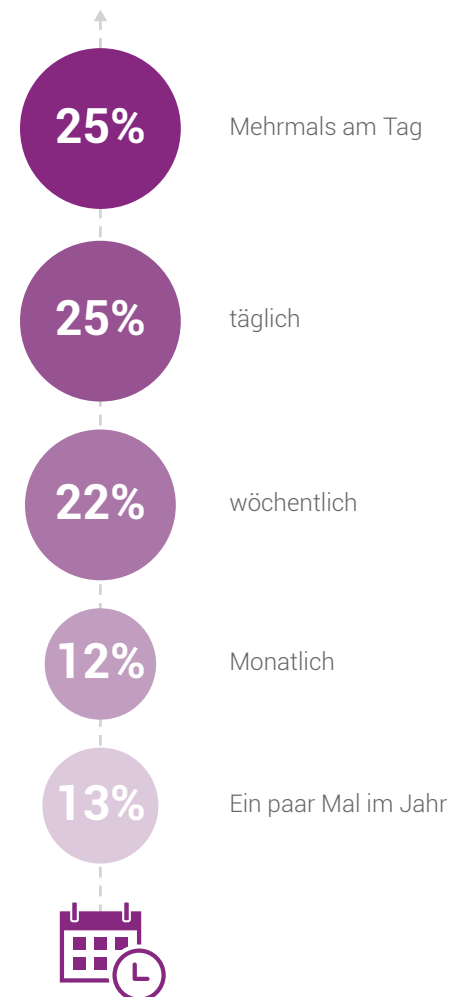
Mehr als die Hälfte der Befragten erleben mit Office 365 Netzwerkleistungsprobleme mindestens einmal täglich, wenn nicht gar mehrmals täglich.

Die Häufigkeit von Netzwerkproblemen war eines der aussagekräftigsten Ergebnisse der Umfrage. Wenn die IT täglich Beschwerden im Zusammenhang mit Office 365 erhält, ist das ein klares Anzeichen dafür, dass mit dem Deployment etwas nicht stimmt. Unsere Umfrage ergab, dass sich IT-Helpdesks mit einer ganzen Reihe von Problemen befassen müssen:

- Schlechte Nutzererfahrung
- Abgebrochene Verbindungen
- Langsame Synchronisation mit OneDrive
- Langsame Erfahrung mit SharePoint

Einer der Gründe für auftretende Netzwerkprobleme ist, dass Office 365 die Netzwerkauslastung erheblich erhöht. Selbst wenn Firewalls aufgerüstet wurden, sind sie nicht in der Lage, den Traffic-Ansturm von Office 365 zu bewältigen.

Wie oft treten in Ihrer IT-Abteilung Probleme mit der Netzwerkleistung im Zusammenhang mit Office 365 auf?



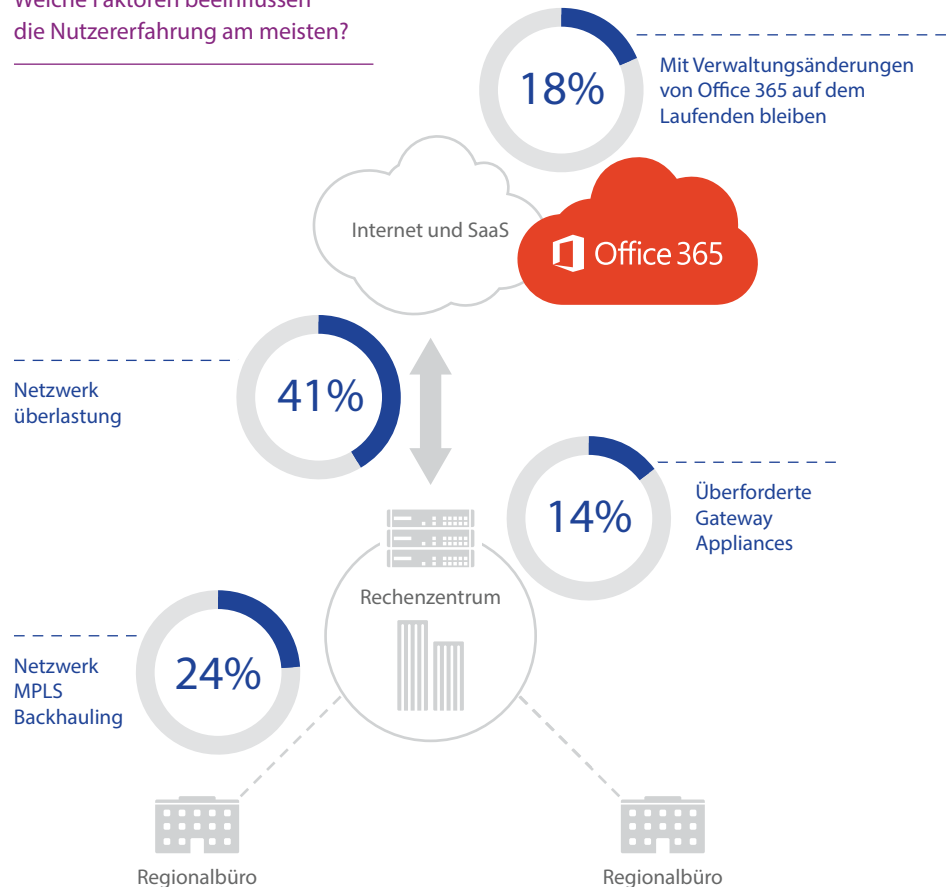
Netzwerküberlastung beeinträchtigt die Nutzererfahrung

Vierzig Prozent der Befragten nannten Netzwerküberlastung als einen Hauptfaktor, der die Nutzererfahrung mit Office 365 beeinflusst.

Netzwerküberlastung ist eine von Organisationen häufig genannte Herausforderung beim Einsatz von Office 365, und dies aus verschiedenen Gründen. Einer davon ist, dass man aufgrund des von Office 365 erzeugten Traffic-Volumens anders darüber nachdenken muss, wie man diesen Traffic weiterleitet und handhabt.

Viele Organisationen begehen den Fehler, den Traffic von Office 365-Applikationen mit ihrem übrigen Netzwerk-Traffic zu vermischen. Da Microsoft empfiehlt, den Traffic von Office 365 so schnell wie möglich zur Microsoft-Cloud zu leiten, sollte man diesen Traffic unbedingt gegenüber weniger geschäftskritischem Traffic priorisieren. Wenn Sie diesen Traffic direkt zu Microsoft senden, können Sie auch die Überlastung Ihres internen Netzwerks auf ein Minimum reduzieren.

Welche Faktoren beeinflussen die Nutzererfahrung am meisten?



Sowohl US-amerikanische als auch europäische Organisationen nannten Netzwerküberlastung an erster Stelle; in den USA wurden Verwaltungsprobleme an zweiter Stelle eingestuft, während Befragte in Europa MPLS-Backhauling als ihre zweitgrößte Herausforderung bezeichneten.

Unzufriedenheit mit Office 365 Kollaboration-Tools sind auf dem Vormarsch

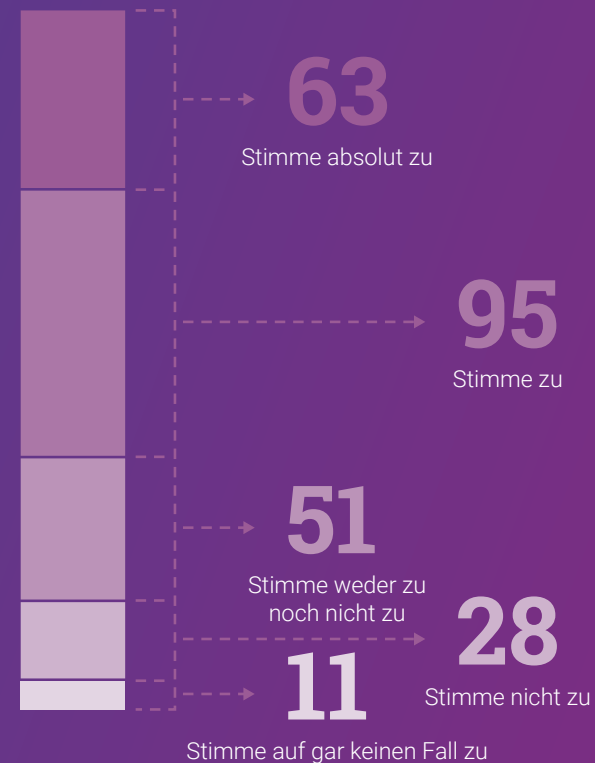
Dreiundsechzig Prozent gaben an, dass die Office 365-Kollaboration aufgrund von Problemen mit der Netzwerkleistung leidet.

Eine gute Zusammenarbeit und Produktivität sind die Hauptvorteile von Office 365. Deshalb ist es immens wichtig, bei der Migration auf die Nutzererfahrung zu achten.

Viele Benutzer, insbesondere in Niederlassungen, klagen über schlechte Videoqualität, unterbrochene Verbindungen und langsames File-Sharing. Das grundsätzliche Problem dahinter ist die Weiterleitung des Traffic von Benutzern in der Niederlassung an ein regionales Rechenzentrum, das unter Umständen Tausende von Kilometern entfernt ist, bevor der Traffic die Microsoft-Cloud erreicht.

Office 365 ist dafür konzipiert, so nah wie möglich am Benutzer platziert zu werden; mit herkömmlichen Netzwerken können die daraus resultierenden Vorteile jedoch nicht ausgeschöpft werden.

Bitte bewerten Sie den Grad Ihrer Übereinstimmung mit folgender Aussage:
„Die Unzufriedenheit mit der Kollaboration nimmt aufgrund von Problemen mit der Netzwerkleistung zu.“



Europa zeigte eine stärkere Tendenz zur Unzufriedenheit mit der Kollaboration; mehr als 30 Prozent der Befragten waren absolut dieser Meinung.

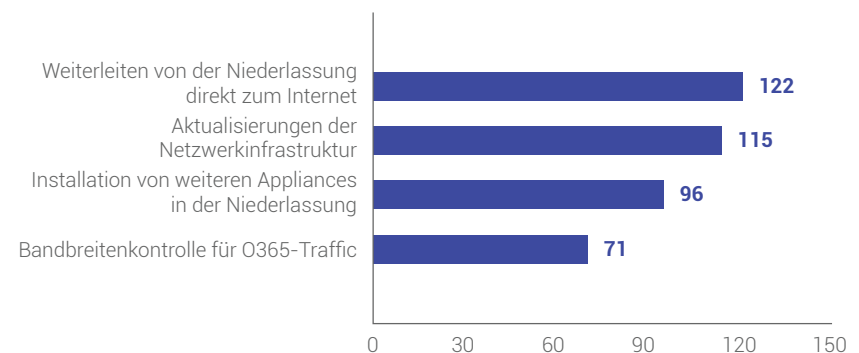
Die Befragten suchen nach Möglichkeiten, um die Leistung zu verbessern

Einige Unternehmen bauen ihre Hub-and-Spoke-Netzwerke weiter aus, während andere nach neuen Ansätzen suchen.

Unternehmen erkennen, dass Office 365 Änderungen am Netzwerk erfordert und ziehen verschiedene Möglichkeiten zur Leistungssteigerung in Betracht.

Die meisten Befragten gaben an, direkte Internetverbindungen zur Behebung der Leistungsprobleme nutzen zu wollen, was dem von Microsoft empfohlenen Ansatz entspricht. In vielen Fällen entscheiden sich Organisationen jedoch dafür, den direkt ins Internet geleiteten Traffic durch Hinzufügen neuer Appliances in den Niederlassungen abzusichern. Dies ist kostspielig und erhöht die Komplexität, da die IT diese Appliances verwalten und die von Microsoft geschickten regelmäßigen URL- und IP-Aktualisierungen implementieren muss.

Wie Organisationen versuchen, die Leistung zu steigern



Fünf Empfehlungen

1 Überdenken Sie Ihre MPLS- und WAN-Strategie

Leiten Sie den Traffic aus der Niederlassung über MPLS weiter? Dieses Backhauling führt zu Leistungseinbußen, insbesondere bei latenzempfindlichen Anwendungen wie Skype oder bandbreitenintensiven Funktionen wie File-Sharing. Wie viele Internet-Austrittspunkte haben Sie? Microsoft bietet weltweit Dutzende von „Eingangsorten“ an. Stellen Sie sicher, dass Ihre globalen Benutzer Zugang zu allen haben.

2 Leiten Sie den Traffic von Office 365 direkt ins Internet

Unternehmen, die zu einem Netzwerk mit direkten Internetverbindungen wechseln, können ihre WAN-Kosten senken, was bei verteilten Großunternehmen zu jährlichen Ersparnissen in Millionenhöhe führt. Erhebliche Investitionsausgaben können vermieden werden, da Gateway-Appliances nicht mehr regelmäßig aufgerüstet werden müssen, um steigenden Internet-Traffic zu bewältigen. Die mit der Verwaltung dieser On-Premise-Appliances verbundenen Betriebskosten werden ebenfalls drastisch reduziert. Aufgrund von vermindertem Backhauling können auch die MPLS-Kosten gesenkt werden.

3 Vereinfachung von Proxys und Firewalls

Die Verwaltung von Aktualisierungen und Richtlinien für sämtliche Appliances in all Ihren Niederlassungen kann eine Herausforderung darstellen; ein fehlendes Update kann dazu führen, dass Office 365 nicht mehr zugänglich ist.

Ziehen Sie in Betracht, die Firewall- und Proxy-Einstellungen in Ihrer gesamten Organisation zu automatisieren. Mit einem guten Cloud-Sicherheits-Gateway können die Richtlinien, die einen Benutzer sicher mit der gewünschten Anwendung verbinden, mit einem Klick automatisch verwaltet werden. Dank zentralisierter Transparenz und Kontrollmöglichkeiten kann zudem geregelt werden, wer auf welche Anwendungen zugreifen darf.

4 Ziehen Sie SD-WAN in Betracht

Softwaredefiniertes WAN vereinfacht die Remote-Konnektivität und verbindet Ihre Niederlassungen effizient mit dem Internet und der Firmenzentrale. Da Sie mit SD-WAN Ihren Internet-Traffic über preiswerte Breitbandverbindungen senden und Ihre MPLS-Leitungen für den Rechenzentrums-Traffic reservieren können, sparen Sie eine Menge Netzwerkkosten.

Fünf Empfehlungen

5 Überdenken Sie die Sicherheit

Sobald Sie sich entschieden haben, Ihren Traffic direkt ins Internet zu leiten, vergrößert sich Ihre Gateway-Präsenz erheblich. Schließlich wird jede Niederlassung zu einem Gateway. Werden Sie also das Gateway Ihrer Firmenzentrale in all Ihren Niederlassungen replizieren? Oder werden Sie die Sicherheit für das Zeitalter der Cloud und Mobilität neu überdenken?

Die Cloud-Sicherheitsplattform von Zscaler ermöglicht es Ihnen, Ihren gesamten Internet-Traffic mit schnellen, sicheren Verbindungen zu schützen. Zscaler bietet den kompletten Security-Stack als Cloud-Service an. Die Richtlinien folgen den Benutzern und gewährleisten permanente Sicherheit, wo immer Verbindungen hergestellt werden: in der Niederlassung, zu Hause oder unterwegs.

Für Ihren Office 365-Traffic konfiguriert das One-Click-Deployment von Zscaler automatisch die Verbindungsanforderungen von Office 365. In Übereinstimmung mit Microsoft untersucht Zscaler den Office 365-Traffic nicht, überprüft aber den gesamten restlichen Internet-Traffic, um Ihre Benutzer und Daten zu schützen.

Mit Zscaler für Office 365 können Sie:

- Office 365-Traffic identifizieren und unterscheiden sowie granulare Bandbreitenkontrollen einrichten
- Netzwerkverbindungen für den schnellsten Pfad zu Microsoft lokal ausleiten
- Benutzern ohne VPN-Engpässe direkten Zugang zu Microsoft ermöglichen
- Alle Regeln, IPs und URLs automatisch aktualisieren lassen
- Schnelles und lokales DNS für weniger Netzwerksprünge etablieren
- Sichere lokale Breakouts einrichten und nur den für das Rechenzentrum bestimmten Traffic zurückleiten



Die globale Cloud von Zscaler ist in mehr als 100 Rechenzentren verfügbar, und Zscaler kooperiert mit Microsoft in großen Rechenzentren rund um den Globus. Unabhängig vom Verbindungsort erhalten Benutzer immer eine lokale, schnelle Verbindung zu Office 365.

Zscaler vereinfacht die Migration zu Office 365 durch:

- One-Click-Deployment zur Vereinfachung von Konfiguration und Verwaltung
- Schnelle Nutzererfahrung mithilfe lokaler Internet-Breakouts
- Sichere SD-WAN-Deployments zur Minimierung der MPLS-Kosten
- Bandbreitenkontrollen zur Priorisierung von Office 365 gegenüber Freizeitaktivitäten
- Peering an den wichtigsten Standorten von Office 365 mit 1-2 ms Roundtrip-Zeit
- Schnelles und lokales DNS und weniger Netzwerksprünge

Zscaler hat mehr als 700 Organisationen bei der erfolgreichen Migration zu Office 365 geholfen. Wir können auch Ihnen helfen.

[zscaler.com/office-365](https://www.zscaler.com/office-365)

