

## Zusammenfassung

Die gängige Meinung ist: Der Markt für E-Mail Lösungen im Businessbereich ist gesättigt, die Welt geht in Richtung Microsoft und Menschen nutzen weniger E-Mails, dafür aber mehr Social Media Plattformen, Textnachrichten auf mobilen Geräten und neuartige Collaboration-Plattformen.

Die Realität:

- E-Mails bleiben das meistverwendete Kommunikationsmittel und ihr täglicher Einsatz steigt weiter: Eine Forschungsarbeit von Osterman Research im Jahr 2014 konnte belegen, dass sich der Einsatz von E-Mails bei Informationsfachkräften in den letzten Jahren um 52% erhöht und nur bei 3% vermindert hat<sup>1</sup>.
- Organisationen jeder Größe evaluieren und implementieren regelmäßig und beständig neue E-Mail-Plattformen. Zum Beispiel fand eine Studie von Osterman Research im April 2014 heraus, dass 47% der mittelgroßen und großen Unternehmen bereits eine vereinheitlichte Kommunikationslösung nutzen und 31% für die Zukunft planen, eine solche Lösung einzusetzen<sup>2</sup>.
- E-Mail-Systeme bieten sehr unterschiedliche Nutzungsmöglichkeiten: Es gibt eine signifikante Variabilität bei den Features und Funktionen bei verschiedenen E-Mail-Systemen, beim Einfluss, den sie auf die Arbeitsbedingungen in der IT haben und bei den Gesamtbetriebskosten (TCO).
- Es ist zwar richtig, dass die Nutzer zunehmend unterschiedliche Kommunikationsformen wie Social Media und Text-Messaging übernehmen, in den meisten Fällen sind diese Werkzeuge aber Ergänzungen des Kommunikations-Mix und nicht als Ersatz für E-Mail geeignet.

Email ist immer noch weit verbreitet und ihre Verwendung erhöht sich. Daher sollte jedes Unternehmen sorgfältig seine E-Mail-Optionen prüfen, um die Produktivität der Benutzer, Effizienz, Zusammenarbeit, Sicherheit und TCO zu verbessern.

## Schlussfolgerungen

Dieses Whitepaper behandelt eine Analyse von Osterman Research zur Zimbra E-Mail & Collaboration Plattform im Rahmen der langfristigen Anforderungen an Kommunikation und Zusammenarbeit. Unsere Analyse zeigte, dass:

- Zimbra eine Vielzahl von attraktiven Funktionen bietet, wenn es um langfristige Anforderungen an die Zusammenarbeit und den Vergleich mit anderen E-Mail-Systemen geht.
- Zimbra durch seinen browserbasierten Client, seine Sicherheit und die Integration von einheitlichen Kommunikationslösungen eine bemerkenswerte Flexibilität bei der Implementierung und der Nutzererfahrung bietet.
- Zimbra deutlich günstiger ist als viele führende Vor-Ort-Lösungen bei kleinen, mittelständischen und großen Unternehmen.

## Über dieses Whitepaper

Dieses Whitepaper bietet einen unvoreingenommenen Vergleich der Funktionen von führenden E-Mail-Systemen. Es bietet auch einen kurzen Überblick über Zimbra, dem Sponsor dieses Whitepapers, und relevante E-Mail- und Collaboration-Lösungen des Unternehmens.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Email ist immer noch weit verbreitet und ihre Verwendung erhöht sich. Daher sollte jedes Unternehmen sorgfältig seine E-Mail-Optionen prüfen, um die Produktivität der Benutzer, Effizienz, Zusammenarbeit, Sicherheit und TCO zu verbessern.*

## BEST PRACTICES BEIM EVALUIEREN DER ANFORDERUNGEN VON E-MAIL UND COLLABORATION

Wenn Entscheidungsträger die Anforderungen an Kommunikation und Zusammenarbeit in ihrem Unternehmen untersuchen, sind drei grundlegende Fragen zu berücksichtigen:

1. Was sind die langfristigen Anforderungen an Tools für Kommunikation und Zusammenarbeit im Bezug auf die Art, wie die Menschen wirklich arbeiten, die aktuelle Unternehmenskultur und ihre Entwicklung, die Vor-Ort- und Cloudstrategie, die Notwendigkeit der Integration von Legacy-Systemen und die sich verändernde Rolle der IT?
2. Bewerten Sie aktuelle und zukünftige Einsatzanforderungen über mindestens die nächsten fünf Jahre, die angemessene Mischung aus lokalen und Cloud-basierten Tools, einschließlich Hybridbereitstellungen beider Modelle.
3. Ergründen Sie die tatsächlichen Gesamtbetriebskosten für E-Mail-Collaboration. Dies ist der Schlüssel, denn unsere Forschung zeigt, dass nur 12% der Messaging-orientierten Entscheider und Beeinflusser bei der Abschätzung der TCO für ihr Unternehmen bei E-Mails "sehr zuversichtlich" sind<sup>3</sup>.

### Prüfung der langfristigen Anforderungen für E-Mail-Collaboration

Obwohl die aktuellen Funktionen, Preise und TCO wichtige Überlegungen bei der Auswahl eines E-Mail-Systems sind, gibt es eine Vielzahl von langfristigen Themen, die auch in den Entscheidungsprozess einbezogen werden sollten. Wichtige Fragen, die sich Entscheidungsträger stellen sollten, sind:

- **Wie wird die IT-Umgebung auf lange Sicht aussehen?**  
Ein wichtiger Aspekt ist die langfristige Perspektive der IT-Umgebungen. Werden sie in erster Linie in der Cloud liegen, wobei nur die wichtigsten Dienste lokal verwaltet werden? Werden sie weiterhin in erster Linie lokal verwaltet werden, weil die IT Abteilung auf der Beibehaltung von Schlüsselsystemen und Datenquellen hinter der Firewall des Unternehmens besteht? Werden grundlegende Funktionen In-House und ausgefeiltere Dienste von Cloud-Anbietern zur Verfügung gestellt und verwaltet, da eigenes Know-how nicht verfügbar ist? Wird die Infrastruktur lokal bleiben, aber von Dritten aus der Ferne verwaltet werden?
- **Wie wird das Unternehmen E-Mails in drei bis fünf Jahren nutzen?**  
Einige sind der Meinung, dass E-Mail-Kommunikation auf dem Rückzug ist und durch neuere Formen des Nachrichtenaustausches und der Zusammenarbeit ersetzt wird, wenn jüngere Arbeitskräfte in das Erwerbsleben eintreten. Allerdings hat die Untersuchung durch Osterman Research gezeigt, dass dies nicht der Fall ist. Stattdessen wird sich die klassische E-Mail – die als Kommunikationsmittel vom typischen Nutzer etwa 160 Minuten am Tag genutzt wird – zu einer Art Portal für E-Mails und andere Kommunikationswege entwickeln. Zum Beispiel binden schon heute einige E-Mail-Systeme Social Media und Sofortnachrichtendienste in den Webclient direkt ein. E-Mail-Systeme, die diese Integration ermöglichen, können die TCO senken, da sie den Arbeitsablauf nicht dadurch stören, dass der Nutzer zwischen verschiedenen Oberflächen und Programmen wechseln muss, um verschiedene Kommunikationswege zu nutzen.

Folglich glaubt Osterman Research, dass E-Mail eine Clearingstelle für verschiedene Arten von Inhalten wird. In den nächsten Jahren werden E-Mails über eine Kombination aus Unternehmensrichtlinien und clientseitigen Regeln verwaltet, die exakt festlegen, wie Kommunikation gehandhabt werden soll. Zum Beispiel sollte der Empfänger einer E-Mail in der Lage sein zu entscheiden, wie die Kommunikation und die Inhalte auf der Grundlage seiner/s oder ihrer/s

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Obwohl die aktuellen Funktionen, erste Preise und TCO wichtige Überlegungen bei der Auswahl eines E-Mail-Systems sind, gibt es eine Vielzahl von langfristigen Problemen, die auch in den Entscheidungsprozess einbezogen werden sollten.*

Geolokalisierung, Präsenzstatus, Tageszeit oder anderen Parametern zu empfangen sind.

- **Wie muss E-Mail mit anderen Funktionen kombiniert werden, z.B. Unified Communication (UC)?**

Ein anderer wichtiger Punkt ist, dass E-Mail Lösungen sich integrieren müssen, zum Beispiel mit Anwendungen für UC, Textnachrichten und einer wachsenden Anzahl anderer in Unternehmen genutzter Anwendungen. Eine Business-Grade Unified-Communications-Infrastruktur unterstützt den Trend zur Telearbeit und kann die IT- und Telefoniekosten erheblich senken. Unified Communications-Funktionen wie integrierte Voicemail, Video- und Online-Meetings sind zunehmend wichtig für Unternehmen, vor allem für diejenigen, die geografisch verteilt sind, oder die auf ein Telearbeits-Modell migrieren möchten. Systeme, die leicht mit Best-of-Breed Unified-Communications-Funktionen integrieren, verbessern die Funktionalität, die Produktivität der Mitarbeiter und minimieren die Gesamtbetriebskosten.

- **Wie unterstützt das Unternehmen mobile Arbeit und BYOD?**

Von der IT wird zunehmend gefordert, mobile Benutzer und Telearbeiter zu unterstützen, vor allem diejenigen, die mit ihren eigenen Smartphones und Tablets arbeiten. Zum Beispiel ergab eine Studie der National Small Business Association, dass 44% der kleinen Unternehmen ihren Mitarbeitern Arbeiten per remote erlauben. Diese Arbeiter profitieren auch von den oben erwähnten Funktionen der Unified Communication, der Nutzung von Smartphones und anderen Geräten und der Arbeit mit persönlichen Geräten wie beim BYOD-Trend (Bring Your Own Device).

- **Wie anpassungsfähig sind E-Mail-Systeme an die neue IT-Landschaft?**

Die IT-Landschaft wird von den sich ständig ändernden Anforderungen und den steigenden Einsatz von Cloud Computing neu definiert. Zum Beispiel: Können die E-Mail-Systeme in Unternehmen eine nahtlose Nutzererfahrung bieten, unabhängig davon, wie darauf zugegriffen wird? Ist das bestehende E-Mail-System in der Lage, sich an die Trends anzupassen oder ist es im Rückstand?

Diese Themen werden einen starken Einfluss auf die Frage haben, welches E-Mail-System ein Unternehmen wählen wird. Zum Beispiel könnte ein kostengünstiges Vor-Ort E-Mail-System leicht zu einem Cloud-Modell migriert werden, oder es könnte Störungen erzeugen und ein "Rip-and-Replace" der bestehenden Infrastruktur erfordern, was langfristig zu höheren Kosten führen könnte.

Letztlich müssen zwei entscheidende Fragen beantwortet werden:

- Was sind die heutigen Kernanforderungen in Ihrem Unternehmen – die kurzfristige Sicht auf das E-Mail-System; und
- Wie gut kann sich das E-Mail-System an die zukünftigen Entwicklungen in der IT-Landschaft anpassen – die langfristige Perspektive der Zusammenarbeit?

## **WAS SIND DIE VERFÜGBAREN IMPLEMENTIERUNGSOPTIONEN?**

Die wachsende Anzahl der verfügbaren cloudbasierten Angebote für E-Mail und andere IT-Lösungen hat die Implementierungsoptionen für die meisten Unternehmen verkompliziert. Das Ergebnis ist, dass Entscheidungsträger mehr als nur die Wahl eines Clouddienstes oder eines Vor-Ort-Services für wichtige Schlüsselfunktionen der IT haben. Stattdessen müssen sie sich zwischen traditionellen Vor-Ort-Lösungen, öffentlicher Cloud, privater Cloud oder Kombinationen dieser Ansätze entscheiden.

Zum Beispiel wählen Bildungseinrichtungen oft ein Hybridmodell, das Dozenten und Mitarbeitern eine breiter ausgestattete Vor-Ort-Lösung bietet und bei dem die Studenten gleichzeitig auf einen browserbasierten gehosteten E-Mail-Service zugreifen können. Die Auswahlmöglichkeiten haben sich erweitert und umfassen eine virtual Appliance zusätzlich zu kostenlosen oder bezahlten öffentlichen Cloudoptionen und Vor-Ort-Lösungen.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Können die E-Mail-Systeme in Unternehmen eine nahtlose Nutzererfahrung bieten, unabhängig davon, wie darauf zugegriffen wird? Ist das bestehende E-Mail-System in der Lage, sich an die Trends anzupassen oder ist es im Rückstand?*

Der Vorteil beim Hybridansatz - ob mit einer Kombination aus Vor-Ort- und Cloud-Services, oder einer Kombination aus Desktop und Web-Clients - ist, dass Unternehmen keine IT-Kräfte an Orten beschäftigen müssen, an denen diese nicht wirtschaftlich beschäftigt werden können, desweiteren sind keine Officemanager nötig, die de facto gleichzeitig "IT-Fachkraft" sein müssen.

Im Hinblick auf die Wahl zwischen lokal betriebenen Lösungen, öffentlicher Cloud, privater Cloud oder hybriden E-Mail-Systemen gibt es keine "richtige" Antwort. Diese Frage muss basierend auf den Gesamtbetriebskosten entschieden werden, aber auch danach, welche Mail-fähigen Anwendungen auf welche Art im Unternehmen eingesetzt werden, der geografischen Verteilung der Mitarbeiter, Unternehmensinitiativen für die Migration in die Cloud und anderen Faktoren.

## VERSTEHEN, WAS E-MAIL WIRKLICH KOSTET

Osterman Research hat verschiedene Studien zu den realen Gesamtbetriebskosten (TCO) von E-Mail-Systemen durchgeführt, und wir haben zwei wichtige Trends gefunden:

- Erstens: Viele Entscheider haben die für das Verständnis der Gesamtbetriebskosten ihres E-Mail-Systems nötige Analyse nicht vollständig durchgeführt. Faktoren der Gesamtkosten beinhalten nicht nur die Kosten für Serverhosting, Lizenzgebühren und Hardware, sondern auch Administration und Ausgaben für Sicherheit, Clustering, Disaster Recovery und Business-Continuity-Systeme. Die Quintessenz ist, dass die Entscheider die *wirklichen* Kosten ihres aktuellen Systems mit zukünftigen Alternativen vergleichen müssen, um eine gut durchdachte Entscheidung zu treffen.
- Zweitens: Die benötigte Zeit, um ein E-Mail-System und seinen Betrieb zu verwalten, hat einen großen Einfluss auf die Gesamtbetriebskosten der Lösung, obwohl dies auch in großem Maße von den in Betracht gezogenen Systemen abhängt. Die meisten Entscheidungsträger schätzen die nötige Arbeit für die Verwaltung von E-Mail-Systemen nicht genau genug ein, ebenso wie die Kosten dieser Arbeiten.

## INTEGRATION VON SOCIAL IN E-MAIL

Wie wichtig wird die Integration von sozialen Funktionen in E-Mail auf die kurzfristige und langfristige Sicht sein? Das ist eine kritische Frage, die sich jeder Entscheidungsträger – sowohl in der IT als auch in weiteren Geschäftsbereichen eines Unternehmens – stellen muss. Obwohl E-Mail weiterhin die primäre Lösung für Kommunikation und Filesharing sein wird, gewinnen soziale Funktionalitäten für verschiedenste Anwendungen zunehmend an Bedeutung:

- Verortung fachlicher Expertise im Unternehmen, um schnellere Entscheidungen, verbesserten Kundenservice und andere Vorteile zu bieten.
- Echtzeitkommunikation, die auch bei der schnelleren Entscheidungsfindung unterstützt und verbesserte Antwortzeiten für interne Fragestellungen, Kundenwünsche etc. ermöglicht.
- Soziale Interaktion, die Online-Brainstorming, Projektmanagement und damit verbundene Funktionen ermöglicht.
- Soziale Analysen, die die Auswertung von großen Mengen von Inhalten unternehmensweit ermöglichen, einschließlich der Integration dieser Daten in Business-Intelligence-Systeme von Drittanbietern.
- Integration anderer sozialer Funktionen, wie CMS, öffentliche Social Media Kanäle und CRM-Systeme.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Wie wichtig wird die Integration von sozialen Funktionen in E-Mail auf die kurzfristige und langfristige Sicht sein? Das ist eine kritische Frage, die sich jeder Entscheidungsträger – sowohl in der IT als auch in den Geschäftsbereichen eines Unternehmens – stellen muss.*

## ANDERE WICHTIGE FRAGEN

Es gibt weitere Problemstellungen und Fragen, die Entscheidungsträger in Angriff nehmen müssen:

- Inwieweit werden Datenschutz und Sicherheit Triebfedern im Rahmen der Bereitstellungsoptionen sein? Beispielsweise wäre die private Cloud die bessere Wahl, wenn das Unternehmen sensible und vertrauliche Daten lagern will.
- Wie wichtig ist die Plattformunabhängigkeit im Langzeitplan der IT?
- Wie will das Unternehmen langfristig planen, wenn es um den individuellen Einsatz von privaten Anwendungen oder Geräten wie Notebooks und Smartphones geht?

## ZIMBRA IM VERGLEICH MIT ANDEREN E-MAIL-SYSTEMEN FÜR UNTERNEHMEN

### METHODE

Das Ziel dieses Vergleichs ist herauszufinden, wie sich Zimbra gegen verschiedene Konkurrenten auf verschiedenen Gebieten aufstellt. Drei Vor-Ort-Lösungen – IBM Notes Domino, Microsoft Exchange und Novell Groupwise – und ein cloudbasiertes Angebot – Google Apps – wurden zu diesem Zweck analysiert.

Osterman Research stellt hier einen Überblick über Zimbra und einen Vergleich mit diesen anderen Systemen zur Verfügung, in Bezug auf Implementierungsoptionen, Nutzererfahrung, Unified Communications, IT Management und Gesamtbetriebskosten.

Es ist wichtig zu beachten, dass Osterman Research alle in diesem Whitepaper analysierten Systeme als wichtige und nützliche Systeme von führenden und seriösen Anbietern ansieht. Wir werden in diesem Whitepaper nicht versuchen, eines oder mehrere Systeme der hier diskutierten Anbieter zu diskreditieren, sondern wollen einen objektiven Überblick über zentrale Fragen geben, die Entscheidungsträger prüfen sollten, wenn sie sich mit der Frage einer neuen Kommunikationslösung auseinandersetzen.

### IMPLEMENTIERUNG

Zimbra ist sowohl als Vor-Ort-System als auch als Cloudlösung über verschiedene unabhängige Anbieter rund um den Globus verfügbar. Dies ermöglicht einem Unternehmen, Zimbra zunächst vor Ort zu installieren und später in eine Cloud zu migrieren, oder auch von der Cloud zu einer Lösung vor Ort, sollte sich das als nötig erweisen. Außerdem ermöglicht Zimbra den relativ nahtlosen Einsatz eines Hybridsystems, in welchem einige User vor Ort und andere in der Cloud beheimatet sind.

In Abbildung 1 ist zu erkennen, dass Zimbra die meisten Möglichkeiten verschiedener Implementierungen bietet, während zum Beispiel Google Apps nur einen Implementierungsmodus besitzt. Unternehmen, die auf Flexibilität setzen oder aus allen Implementierungsoptionen wählen wollen, könnten hier von Zimbra profitieren.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Zimbra ist sowohl als Vor-Ort-System als auch als Cloudlösung über verschiedene unabhängige Anbieter rund um den Globus verfügbar. Dies ermöglicht einem Unternehmen, Zimbra zunächst vor Ort zu installieren und später in eine Cloud zu migrieren, oder auch von der Cloud zu einer Lösung vor Ort.*

**Abbildung 1**  
**Bereitstellungsmodelle für führende E-Mail-Systeme**

Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell GroupWise
Traditionelle Software-Verteilung auf bestehenden physischen oder virtuellen Servern	Traditionelle Software-Verteilung auf bestehenden physischen oder virtuellen Servern	Als Dienst auf Google-Infrastruktur im Einsatz	Traditionelle Software-Verteilung auf bestehenden physischen oder virtuellen Servern	Traditionelle Software-Verteilung auf bestehenden physischen oder virtuellen Servern
Cloud/hosted	Cloud/hosted	Cloud/hosted	Cloud/hosted	Cloud/hosted
Globale Cloud-Partner	Globale Cloud-Partner			
Virtual Appliance	zusätzlich zu Office 365			

Bei der Planung einer Implementierung von E-Mail- und Collaboration-Systemen sollten IT-Entscheider einige Schlüsselfragen berücksichtigen. Wieviele Optionen, die Lösung zu implementieren, sind verfügbar? Wie wird die IT-Infrastruktur in drei Jahren aussehen? Wie in fünf Jahren? Werden wesentliche Änderungen in der IT-Infrastruktur ein "rip and replace" (Entfernen und Ersetzen) des neuen Systems erforderlich machen?

## NUTZERERFAHRUNG

Zimbra bietet die gleiche Nutzererfahrung, sowohl im Browser-Interface als auch über Clients für Windows, OS X oder Linux. Dies kann die Gesamtbetriebskosten signifikant mindern, da die Nutzer beider Oberflächen nicht geschult werden müssen. Es gibt also keine Verzögerungen, wenn sich die Nutzer regelmäßig zwischen Browser und Client bewegen und alle Desktop-Betriebssysteme werden unterstützt.

Abbildung 2 zeigt, dass sich Zimbra nahtlos integriert sowie mehrere Funktionen bietet, wenn das System im Webbrowser benutzt wird.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

**Abbildung 2**  
**Nutzererfahrung in führenden Emailsystemen**

Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell GroupWise
Gleiche Benutzererfahrung unabhängig vom Browser	Ein paar Unterschiede bei den Nutzererfahrungen abhängig vom Browser	Minimale Unterschiede bei den Nutzererfahrungen abhängig vom Browser	Minimale Unterschiede bei den Nutzererfahrungen abhängig vom Browser	Minimale Unterschiede bei den Nutzererfahrungen abhängig vom Browser
Gleiche Benutzererfahrung bei der Nutzung von Client oder Browser	Ein paar Unterschiede bei den Nutzererfahrungen bei der Nutzung von Client oder Browser	Clientseitig kompletter offline Support durch die Beta App (benötigt Google Chrome)	Andere Dienste können per Plug-In integriert werden	Andere Dienste können per Plug-In integriert werden
Einige Out-of-the-box Web-Services integriert	Andere Dienste können per Plug-In integriert werden		Clientseitig kompletter offline Support	Clientseitig kompletter offline Support
Einfache Integration von Drittanbieter Diensten				
Clientseitig kompletter offline Support	Clientseitig kompletter offline Support			

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

Für IT-Entscheider ist es wichtig zu wissen, dass sich die Nutzererfahrung bei einigen Systemen abhängig vom benutzten Browser oder der Anwendung des Clients und Browsers ändern kann. Des Weiteren können unterschiedliche Benutzererfahrungen die Helpdesk-Kosten steigern und möglicherweise einen negativen Einfluss auf die Produktivität der Nutzer haben. Darüber hinaus können verschiedene Möglichkeiten der Integration von Webdiensten die Produktivität beeinflussen.

## UNIFIED COMMUNICATIONS (UC)

Zimbra unterstützt die Integration von führenden UC Anbietern, vor allem Cisco und Mitel. Diese Integration erlaubt es einem Unternehmen, Unified Communications noch nahtloser an Nutzer bereitzustellen und unterstützt bereits getätigte Investitionen, ohne ein "Rip and Replace" der kompletten Telekommunikations-Infrastruktur zu verursachen.

Abbildung 3 zeigt, dass alle Lösungen derzeit unterschiedliche Varianten für UC anbieten. Bemerkenswert ist, dass Zimbra einige UC Funktionen bereits in der Basisversion anbietet.



**Abbildung 3**  
Funktionen für Unified Communications (UC) in führenden E-Mail-Systemen

Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell GroupWise
Integriert Lösungen von Cisco und Mitel UC  Andere Lösungen für UC können integriert werden  Click-to-dial, Voicemail, Chat, und Presence sind im Basisprodukt integriert	Kann UC-Funktionalitäten via Lync oder anderen Plattformen bereitstellen	Kann UC-Funktionalitäten über Drittanbieter bereitstellen	Integrierte Kommunikation über IBM Sametime und IBM Sametime Unified Telephony  Kann UC-Funktionalitäten über Drittanbieter bereitstellen	Kann UC-Funktionalitäten über Drittanbieter bereitstellen

IT-Entscheider müssen sich bewusst machen, dass UC bei der Verringerung von IT- und Telefoniekosten immer wichtiger wird. UC ist auch enorm wichtig für Remote Arbeiter, damit diese auf alle Ressourcen zugreifen können – unabhängig von der Plattform, die sie gerade verwenden und vom Ort, an dem sie sich befinden.

## IT MANAGEMENT

Osterman Research betrachtet E-Mail und Collaboration-Lösungen als Werkzeuge, deren Kosten so gering wie möglich gehalten werden sollten – wie bei anderen Werkzeugen auch. Vor allem in Bereichen, in denen es schwierig ist, talentierte IT-Kräfte zu finden oder bei teuren Arbeitsmärkten kann dies eine kritische Kostenfrage sein.

Zimbra bietet der IT verschiedene Vorteile, einschließlich der einfachen Anlage und Verwaltung von Nutzern sowie der Möglichkeit, Applikationen und Hardwarekomponenten schnell zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Die folgende Tabelle untersucht die IT-Arbeitskosten innerhalb von drei Jahren für die Bereitstellung von 500 und 10.000 Nutzern. Hinweis: Es besteht eine erhebliche Differenz im Umfang der IT-Arbeit für die verschiedenen Lösungen.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Zimbra bietet der IT verschiedene Vorteile, einschließlich der einfachen Erstellung und Verwaltung von Nutzern sowie die Möglichkeit, Applikationen und Hardwarekomponenten schnell zu aktivieren oder zu deaktivieren.*



**Abbildung 4**  
IT-Verwaltungskosten der führenden E-Mail-Systeme

Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell GroupWise
IT-Kosten über 3 Jahre für 500 Nutzer: \$159.000	IT-Kosten über 3 Jahre für 500 Nutzer: \$101.000	IT-Kosten über 3 Jahre für 500 Nutzer: \$31.000	IT-Kosten über 3 Jahre für 500 Nutzer: \$156.000	IT-Kosten über 3 Jahre für 500 Nutzer: \$71.000
IT-Kosten über 3 Jahre für 10.000 Nutzer: \$651.238	IT-Kosten über 3 Jahre für 10.000 Nutzer: \$1.576.359	IT-Kosten über 3 Jahre für 10.000 Nutzer: \$357.743	IT-Kosten über 3 Jahre für 10.000 Nutzer: \$1.273.451	IT-Kosten über 3 Jahre für 10.000 Nutzer: \$500.713

## Gesamtbetriebskosten

E-Mail und Collaboration werden auch weiterhin kostenintensive Elemente der IT-Infrastruktur sein; daher ist es wichtig, ihnen eine hohe Priorität bei der Bewertung der IT-Kosten zu geben. Berechnungen der Gesamtbetriebskosten beinhalten Kosten für Server und Lizenzierung, Administration und Arbeit am System sowie Hardware-Anforderungen.

Beachten Sie in Abbildung 5, dass es große Unterschiede bei den Gesamtbetriebskosten zwischen den konkurrierenden Lösungen gibt, und dass Zimbra unter den von uns analysierten Lösungen eines der vergleichsweise günstigen Systeme ist.

**Abbildung 5**  
Gesamtbetriebskosten der führenden E-Mail-Systeme

Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell GroupWise
500 Nutzer, vor Ort: \$10.82/Nutzer/Monat	500 Nutzer, vor Ort: \$15.59/Nutzer/Monat	500 Nutzer Cloud/hosted: \$8.46/Nutzer/Monat	500 Nutzer, vor Ort: \$19.48/Nutzer/Monat	500 Nutzer, vor Ort: \$11.82/Nutzer/Monat
10.000 Nutzer, vor Ort: \$2.94/Nutzer/Monat	10.000 Nutzer, vor Ort: \$13.13/Nutzer/Monat	10.000 Nutzer Cloud/hosted: \$5.16/Nutzer/Monat	10.000 Nutzer, vor Ort: \$12.12/Nutzer/Monat	10.000 Nutzer, vor Ort: \$8.97/Nutzer/Monat
500 Nutzer Cloud/hosted: \$9.29/Nutzer/Monat	500 users, cloud/hosted: \$12.29/Nutzer/Monat			
10.000 Nutzer Cloud/hosted: \$5.99/Nutzer/Monat	10.000 Nutzer Cloud/hosted: \$8.99/Nutzer/Monat			

Jedes Unternehmen wird eine individuelle Aufstellung von bestehenden Anforderungen und infrage kommenden Anbietern entwickeln. Wie aus diesem Vergleich hervorgeht, behauptet sich Zimbra gut gegen die wichtigsten Mitbewerber und verdient eine nähere Betrachtung von den Entscheidungsträgern in Unternehmen aller Größen.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Es gibt große Unterschiede bei den Gesamtbetriebskosten zwischen konkurrierenden Lösungen und Zimbra sticht positiv aus den E-Mail-Systemen, die wir in dieser Analyse überprüft haben, heraus.*

## WARUM ZIMBRA IN BETRACHT ZIEHEN?

Entscheider sollten bei der Auswahl einer neuen Email Lösung aus verschiedenen Gründen Zimbra in Betracht ziehen:

- Zimbra ist sowohl Vor-Ort-Lösung als auch als Cloud-System über verschiedene unabhängige Anbieter verfügbar. Dies ermöglicht es den Unternehmen, Zimbra zunächst vor Ort zu implementieren und es später relativ einfach in die Cloud zu stellen oder umgekehrt. Darüber hinaus erlaubt es den relativ reibungslosen Einsatz eines Hybridsystems, bei dem einige Nutzer vor Ort und andere bei den Cloudanbietern beheimatet sind.
- Wie im Osterman Research Whitepaper "*The TCO of Enterprise Email*" erläutert, bietet Zimbra geringere Gesamtbetriebskosten als der Marktführer Microsoft Exchange und andere Vor-Ort-Lösungen im gesamten Anwenderbereich – von mittelständischen bis hin zu großen Unternehmen. Dies wird zu erheblichen Einsparungen für Unternehmen jeder Größe führen. Zum Beispiel wird ein Unternehmen mit 500 Nutzern und einem lokalen Zimbra statt eines lokalen MS Exchange-Systems mehr als \$ 28.000 pro Jahr einsparen können, während ein Unternehmen mit 20.000 Nutzern fast \$ 2.600.00 pro Jahr einsparen kann.
- Zimbra bietet identische Nutzererfahrungen bei der Anwendung über Clients für Windows, OS X und Linux und über Browser. Dies kann zu einer weiteren Reduzierung der Gesamtbetriebskosten beitragen, da keine Schulung für das Wechseln zwischen den Nutzeroberflächen benötigt wird und bei diesem Wechselprozess auch keine Verzögerungen durch unterschiedliche Nutzererfahrungen entstehen. Zudem wird jedes Desktop-Betriebssystem von Zimbra unterstützt.
- Zimbra unterstützt die Integration von Anwendungen für Unified Communications von führenden Anbietern. Dies ermöglicht es Unternehmen, den Nutzern nahtlos UC zur Verfügung zu stellen und die Investitionen auf diesem Gebiet besser auszuschöpfen.
- Zimbra hat eine lange Erfolgsgeschichte der Innovation und bietet die einfache Integration von Anwendungen von Drittanbietern. Dies hält die Gesamtbetriebskosten niedrig, da neue Funktionen einfach integriert werden können, um die Nutzererfahrung zu steigern – ob im Client oder im Browser

Abbildung 6 fasst die entscheidenden Unterschiede zwischen Zimbra und anderen Systemen zusammen, die sich während dieser Analyse ergeben haben.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*

*Zimbra hat eine lange Erfolgsgeschichte der Innovation und bietet eine einfache Integration von Anwendungen von Drittanbietern, was die Gesamtbetriebskosten niedrig.*

**Abbildung 6**  
Zusammenfassung der Hauptunterschiede zwischen den führenden E-Mail-Systemen

	Zimbra Collaboration	Microsoft Exchange	Google Apps	IBM Notes Domino	Novell Group Wise
Kann auf On-Premise Server implementiert werden	●	●		●	●
Cloud-Angebot des Herstellers verfügbar		●	●	●	
Cloud-Angebot von Drittanbietern verfügbar	●	●			●
Einsatz auf virtueller Appliance möglich	●	●		●	
Identische Nutzererfahrung in allen Browsern	●				
Identische Nutzererfahrung in Client und Browser	●				
Volle Client-Unterstützung	●	●	●	●	●
Eingebaute Integration von Web-Services	●		●		
Integration von Drittanwendungen möglich	●	●	●	●	●
Eingebauter Support für UC	●				
Add-on oder Drittanbieter-Unterstützung für Unified Communications	●	●	●	●	●
Niedrigste Gesamtbetriebskosten vor Ort bei 500 Nutzern	●				
Niedrigste Gesamtbetriebskosten vor Ort bei 10.000 Nutzern	●				

© 2014 Osterman Research, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Kein Teil dieses Dokuments darf weder in irgendeiner Form mit irgendwelchen Mitteln reproduziert werden, bzw. ohne Genehmigung des Osterman Research, Inc. vertrieben werden, noch darf es ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Osterman Research, Inc. weiterverkauft oder von einer anderen Person als Osterman Research, Inc. vertrieben werden.

Osterman Research, Inc. bietet keine Rechtsberatung an. Aus diesem Dokument kann keine Rechtsberatung abgeleitet werden. Weiterhin soll der Inhalt dieses Dokuments oder ein im Dokument erwähntes Produkt oder Angebot als Anleitung des Lesers zum Verstoß gegen geltende Gesetze (einschließlich jedes Statutes, jeder Verordnung, Regelung, Richtlinie, behördlicher Anordnung, Durchführungsverordnung – aber nicht beschränkt auf diese (zusammenfassend "Gesetze")) interpretiert werden. Wenn nötig, kann der Leser einen sachverständigen Rechtsberater bezüglich möglicher Gesetze, auf die hierin Bezug genommen wird, konsultieren. Osterman Research, Inc. übernimmt keine Verantwortung oder Garantie für die Vollständigkeit oder Richtigkeit der in diesem Dokument enthaltenen Informationen.

DIESES DOKUMENT WIRD "WIE ES IST" UND OHNE JEDWEDE GARANTIE ZUR VERFÜGUNG GESTELLT. ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER IMPLIZITEN ZUSICHERUNGEN, BEDINGUNGEN UND GARANTIEEN JEDER ART, EINSCHLIESSLICH DER GESETZLICHEN GEWÄHRLEISTUNG DER MARKTFÄHIGKEIT ODER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK, SIND AUSGESCHLOSSEN, AUSSER IN DEN FÄLLEN, IN DENEN SOLCHE HAFTUNGSAUSSCHLÜSSE ALS RECHTSWIDRIG ANGESEHEN WERDEN.

## REFERENCES

- i Unveröffentlichte Ergebnisse einer Osterman Research Erhebung, März 2014
- i Messaging Platform Markt Trends Bis 2015 Osterman Research, Inc.
- i Messaging Platform Markt Trends Bis 2015 Osterman Research, Inc.

*Was sollten Sie bei der Planung Ihres nächsten Messaging und Collaboration-Systems beachten?*