

SERVICE MANAGEMENT

WIE CLOUD-SERVICES EFFEKTIV GEMANAGT WERDEN

Der Wunsch nach besserer Effizienz, höherer Flexibilität und reduzierten Kosten steht beim Aufbau von Cloud-Infrastrukturen oft an erster Stelle. Um diese Ziele zu erreichen, bringen die Public Cloud Provider eine große Vielfalt an Services mit, die - richtig genutzt - auf technischer Ebene sehr gute Dienste leisten. Sollen mit der Cloud-Einführung jedoch auch die Voraussetzungen für ein intaktes Service Management geschaffen werden, müssen Unternehmen ganzheitlich denken und die Anforderungen aller betroffenen Funktionen in ihre strategischen Überlegungen einbeziehen.

Eine gute Möglichkeit Stakeholder aus verschiedenen Organisationseinheiten an

Bord zu holen, bieten themenspezifische Workstreams, in denen die Fachbereichsteams des Kunden zusammen mit den Experten des IT-Providers die unterschiedlichen Fragestellungen aufbereiten. So kann beispielsweise geklärt werden, wie eine verursachergerechte Verrechnung der Cloud-Kosten in das Billing-System des Kunden einfließen muss, damit die gewünschte Kostentransparenz erreicht wird. Oder wie vorhandene Security Policies angepasst werden müssen, um die künftigen Cloud-Services abzudecken.

Reibungsloser Betrieb

Dass dieses Workstream-Modell auch in der Praxis funktioniert, bestätigt Domenico Manzo, Leiter Global IT Operations & Services bei Leadec. Der globale Industrie-Dienstleister hat erst vor kurzem den Umstieg in die Amazon Web Service (AWS) Cloud erfolgreich abgeschlossen und das Service Management gemeinsam mit dem Böblinger IT-Dienstleister SPIRIT/21 aufgebaut. „Dass die Cloud-Migration technisch perfekt und im vorgegebenen Zeitrahmen umgesetzt wird, stand für uns natürlich an erster Stelle. Genauso wichtig war es jedoch, parallel sämtliche Prozesse, Richtlinien und Dokumentationen an die flexible und sehr dynamische Cloud-Technologie anzupassen. Hier hat uns die Cloud Launch Plattform von SPIRIT/21 und der integrierte Workstream-Ansatz sehr geholfen.“

Bereits vor dem offiziellen Start des Migrationsprojektes wurden bei Leadec die Workstreams Commercial, Compliance, Security, Network und Operational etabliert, um alle Aspekte zu beleuchten, die beim Umstieg von einer On-Premises-Infrastruktur in die Cloud zu beachten sind. Zur Vorbereitung der technischen Migration wurden auf Basis der historisch ge-



VON EINER PARTNERSCHAFTLICHEN BEZIEHUNG PROFITIEREN BEIDE SEITEN.

Florian Sieber, Service Manager, SPIRIT/21
(Quelle: SPIRIT/21)

wachsenen Strukturen verschiedene Workshops mit den IT-Administratoren durchgeführt. So gelang es, Cloud-, Applikations- und Server-Services reibungslos in den Betrieb zu übernehmen.

„Mit einer detaillierten Betriebsdokumentation haben wir die Basis für ein professionelles 24/7 Service Management gelegt“, erläutert Florian Sieber, Service Manager von SPIRIT/21. Zu den Hauptaufgaben seines Teams gehören neben Incident-, Problem-, SLA- und Service Continuity Management auch konsolidierte Kostenabrechnungen. „Auch hier setzen wir auf unser Motto Automate Everything und bilden die einzelnen Schritte der komplexen Betriebskostenabrechnung mit dem Automatisierungstool Red Hat Ansible kostenstellengerecht ab.“ Neben den passenden Tools und Services sei es für ein intaktes Service Management jedoch das wichtigste, das beide Parteien die Arbeitsabläufe genau kennen und als Team agieren. „Von einer partnerschaftlichen Beziehung profitieren beide Seiten“, davon ist Florian Sieber überzeugt. „Sie ist eine wesentliche Voraussetzung, um auch schwierige Phasen im laufenden Betrieb erfolgreich zu meistern.“

www.spirit21.com

CLOUD-SERVICE-MANAGEMENT IN FÜNF SCHRITTEN ZUM ERFOLG

- ➔ Organisatorischen Prozessstufen denselben Stellenwert einräumen wie der technischen Transition.
- ➔ Nach jedem Migrationsschritt die volle Transparenz der Betriebskosten herstellen.
- ➔ Die spätere Betriebsabrechnung von Anfang an im Blick haben und soweit wie möglich automatisieren.
- ➔ Die Security Richtlinien des Unternehmens bewerten und auf die Cloud-Architektur adaptieren.
- ➔ Zusätzliche Provider, etwa für Migrations- und Plattformtechnologien, transparent einbinden, um frühzeitig Best Practices gemeinsam zu etablieren.