

IT-Cloud Services: Was Sie bei der Auswahl von IT-Services aus der Cloud beachten sollten!



Liebe IT-Interessierte,

wir freuen uns, dass Sie sich für dieses Whitepaper interessieren – dafür ein herzliches Dankeschön.

Unsere Whitepapers zu Engineering 4.0 und Cloud Services haben generell großes Interesse gefunden. Daher haben wir noch ein Dokument, exklusiv für Sie, erarbeitet. Ein weiterer Punkt dabei war die Entwicklung, dass Managed und Cloud Services immer mehr an Bedeutung für die strategische Ausrichtung und die durch die IT-Abteilung zu unterstützenden Geschäftsprozesse gewinnen.

Hier geht es um Fragen wie: Lohnt es sich für Ihr Unternehmen IT-Cloud Services und die damit verbundene Auslagerung von IT-Support- und Servicetätigkeiten zu nutzen? Was ist vor Beginn einer Nutzung sowie bei der Einführung zu beachten und wie gestaltet man den Übergang in einen Produktivbetrieb?

Um Ihnen die Beantwortung dieser entscheidenden Fragen für sich zu erleichtern haben wir eine Art Checkliste erarbeitet, die die wichtigsten Aspekte einer Einführung von externen IT-Cloud-Serviceleistungen beleuchtet. Sie soll dazu dienen Ihnen einen strukturierten Ansatz an die Hand zu geben.

Sie selbst müssen beurteilen können, inwieweit die Nutzung von Cloud Services und das Hinzuziehen eines Cloud Service Providers Ihr Unternehmen voran bringen kann, und welche konkreten Anforderungen Sie an Ihr individuelles Cloud-Projekt sowie den passenden Partner stellen sollten.

Wir wünschen Ihnen eine anregende und inspirierende Lektüre.

Bei Fragen und Anmerkungen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung. Kommen Sie einfach auf uns zu und schreiben an info@inneo.com oder kontaktieren Sie uns direkt unter 0800 - 7263742.

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

**Gefangen zwischen Routine und Digitaler Transformation.
...das bisschen IT?! Entscheiden Sie für sich, wann sich Services aus der Cloud lohnen.**

1. Welche Ziele sollen mit der Nutzung eines Cloud Services erreicht werden?

Mit Cloud Services lassen sich vielfältige Szenarien abbilden. Entscheiden Sie daher zu Beginn, welche Zielsetzungen für Sie besonders wichtig sind.

✓ **Ressourcenengpässe beheben:**

Wir sind der Meinung, dass unser IT-Team schon heute eine zu hohe Auslastung hat. Aber eine Verstärkung mit den richtigen Fachleuten, die wir brauchen, ist nur sehr schwer zu finden.

✓ **Anwendungen wie PLM, CAD oder Backup optimal einsetzen:**

Anwendungen müssen den für uns passenden Funktionsumfang haben sowie unsere spezifischen Prozesse verlässlich und umfassend abbilden.

✓ **Know-how-Lücken schließen:**

Wir wollen unsere eigenen technologischen Fähigkeiten bei Bedarf bzw. dauerhaft ergänzen. Wir brauchen Unterstützung, z.B. bei PLM-Projekten, um unsere Investitionen besser abzusichern.

✓ **Prozesstreue und Transparenz stärken:**

Uns fehlen an manchen Stellen klar strukturierte Prozesse, passende Dokumentation oder auch Transparenz über alle anstehenden und bereits laufenden IT Aktivitäten sowie dem Umgang mit notwendigen Systemänderungen.

✓ **Multiprovider-Strategie:**

Wir wollen unsere Provider an einer Stelle steuern und koordinieren, ebenso wie die damit zusammenhängenden Schnittstellen (Service Integration and Management).

✓ **IT-Betrieb 24/7 sicherstellen:**

Wir wollen die Performance unserer Anwendungen sicherstellen, Ausfallzeiten minimieren sowie uns weniger um Softwareprobleme und –inkompatibilitäten oder Risiken kümmern müssen.

✓ **Kostentransparenz:**

Gefordert ist volle Transparenz über alle entstandenen und entstehenden IT-Kosten, für bessere Kostenplanbarkeit und um damit auch strategische Planungen besser steuern zu können.

2. Was ist Ihnen besonders wichtig, mit Hinblick auf die Nutzung eines Cloud Services?

Nun begeben wir uns ins Detail: Welche konkreten Aufgaben wollen Sie durch die Nutzung eines Cloud Services abgeben? Welche Cloud Services bieten Ihrem Unternehmen und Ihrer IT-Abteilung die größten Mehrwerte? Abhängig von den von Ihnen gelegten Schwerpunkten kann das für Sie passende Paket, bestehend aus Cloud und dazu gehörenden Managed Services, zusammengestellt werden:

- ✓ Mitarbeiter der IT-Abteilung sollen von Routinearbeiten befreit werden, um sich verstärkt auf Ihre Kernaufgaben zu konzentrieren.
- ✓ Support für die Anwender muss immer sichergestellt sein, es dürfen dafür aber nicht so viele interne Ressourcen gebunden sein wie bisher.
- ✓ Die IT-Abteilung braucht mehr Freiräume, um strategische und innovative Projekte mit vorantreiben zu können.
- ✓ Risiken oder gar Einschränkungen des IT-Betriebs darf es auch in Ferienzeiten oder bei krankheitsbedingten Ausfällen im eigenen Team nicht mehr geben.
- ✓ Externe IT-Services müssen skalierbar sein und flexibel auch einer schwankenden Nachfragesituation angepasst werden können – ohne permanente Vertragsanpassungen.
- ✓ IT-Systeme und Anwendungen müssen immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden.
- ✓ Alle laufenden Prozesse sind zu beobachten und kontinuierlich weiter zu optimieren.
- ✓ Anwendungen müssen sowohl auf technischer als auch funktionaler Ebene ständig überwacht werden, um mögliche Schwachstellen und auftretende Risiken so früh wie möglich identifizieren zu können.
- ✓ Vollständige und immer aktuelle Transparenz über Punkte wie Servicequalität, Abrechnungsmodalitäten oder Anforderungsmanagement muss sichergestellt sein.
- ✓ Individuell genutzte Applikationen, Module oder Bereichslösungen bedürfen einer individualisierten Betreuung, um so den Anwendersupport zu verbessern.
- ✓ Service- und Reaktionszeiten müssen klar und deutlich definiert sein, um ein für die Fachabteilungen planbares Service-Commitment einzugehen. Die abgestimmten Inhalte sind in einem Leistungsschein/Service Level Agreement(SLA) festgehalten.
- ✓ Unsere Aufwände für den IT-Betrieb sollen nachvollziehbar, planbar und vom Grundsatz her eher sinkend sein, das darf aber nicht zu Lasten der Innovationsfähigkeit oder Qualität gehen.
- ✓ In absehbarer Zeit wollen wir Teile oder den gesamten Betrieb der IT-Infrastruktur durch externe Kräfte durchführen lassen.
- ✓ Wir planen eine Migration des bestehenden oder eine Implementierung eines neuen PLM-Systems.

3. Welche Prozessschritte muss man bei der Einführung von IT-Cloud Services beachten?

Wie bei jedem IT-Projekt gibt es auch hier Meilensteine und eine bewährte Reihenfolge – von der Konzepterstellung, über das sogenannte Cloud-On-Boarding, der Serviceübernahme bis hin zum anschließenden Reporting und Controlling im laufenden Betrieb.

✓ **Konzept zur Serviceerbringung erstellen**

Ausgangspunkt ist ein gemeinsames Verständnis der Inhalte und Umfänge des zu erbringenden Services. Festgelegt wird was wann und in welcher Zeit zu erbringen ist und wie die Verträge zu gestalten sind.

✓ **Ansprechpartner festlegen**

Eindeutige Definition aller Ansprechpartner auf beiden Seiten, mit Vertretungsregelung.

✓ **Organisatorisches On-Boarding**

Workshop zur Definition aller organisatorischen Rahmenparameter und Prozesse mit Dokumentation der gewünschten Service- Abläufe.

✓ **Technisches On-Boarding**

Klärung aller technischen Aspekte der Services, z.B. Netzwerk-, Systemanbindung, Authentifizierung etc...

✓ **Finale SLA Definition**

Abstimmung der Service Level Agreement Modalitäten.

✓ **Kommunikationswege und Eskalationsroutinen festlegen**

Eindeutige Definition und Implementierung der Kommunikations- und Eskalationswege.

✓ **Abstimmung des Wissenstransfers**

Alle zur umfassenden und reibungsfreien Erbringung und Nutzung eines Cloud-Services notwendigen Informationen werden von der internen IT-Abteilung auf den Managed oder Cloud Service Provider ausgetauscht.

✓ **Beginn der Service Nutzung**

Es wird mit der Nutzung des Services begonnen, zunächst (je nach Vereinbarung) testweise. Dabei erfolgt ein weiterer Wissenstransfer auf der Basis von Service-Tickets.

✓ **Festlegung des Reportingrahmens**

Der definierte Service-Manager sorgt für ein Aufsetzen des Abrechnungs- und SLA-Reportings. Frequenz und personelle Zusammensetzung der Service-Review-Meetings werden abgestimmt.

✓ **Implementierung eines Service-Lenkungskreises**

Um die strategische Ausrichtung sowie alle mit dem Cloud oder Managed Service zusammenhängenden Aspekte zu besprechen, wird ein halb- oder jährlich stattfindender Lenkungsreis, unter Beteiligung des Managements, ins Leben gerufen.

✓ **Beginn der produktiven Nutzung**

4. Welche Faktoren sollten bei der Auswahl eines Service Providers beachtet werden?

Vertrauen ist der wichtigste Faktor, wenn Sie daran denken system- oder geschäftskritische Aufgaben in andere Hände legen zu wollen. Darüber hinaus sind aber sicher noch ein paar weitere Anforderungen an einen Cloud- oder Managed Service Provider zu stellen.

- ✓ Ein Service Provider muss im Produktivbetrieb einen verlässlichen Support gewährleisten, aber ebenso in der Lage sein agil auf kurzfristig auftretende Situationen zu reagieren. Und zwar immer mit einem Höchstmaß an Professionalität und Zuverlässigkeit.
- ✓ Es sind ausreichende Ressourcen beim Service Provider vorhanden, so dass immer eine Vertretungsregelung gewährleistet ist. Prozesse zum schnellen und nachhaltigen Transfer von Wissen über die Kundenumgebung oder –applikation sind vorhanden.
- ✓ Der Service Provider muss alle kritischen Geschäftsprozesse des Kunden verstehen und über relevante Branchenkenntnisse und –erfahrungen verfügen. Dadurch ist er befähigt pro-aktiv und kompetent auch zu branchentypischen Risiken beraten zu können.
- ✓ Im Falle einer Applikationsbetreuung basiert diese auf SLAs (Service Level Agreements) und wird immer durch geschulte und zertifizierte Personen erfolgen.
- ✓ Planbarkeit und Effizienz bei den Kosten sind gegeben. Es gibt Abrechnungsmodelle, die auch mögliche Nachfrageschwankungen abdecken und auch flexiblen Anforderungen gerecht werden.
- ✓ Jeder Service ist immer flexibel und skalierbar auf den tatsächlichen, aktuellen Bedarf anpassbar, es gibt keine starren Vertragsregelungen.
- ✓ Der Service Provider übernimmt immer klar definierte Arbeitspakete, zum Beispiel die kontinuierliche Überwachung oder Teile des administrativen Aufgaben.
- ✓ Er setzt ein Ticketsystem ein und so sind alle Bearbeitungsschritte vom Eingang der Problemmeldung bis hin zur Lösung und dem Abschluss eines Falles komplett nachvollziehbar.
- ✓ Der Service Provider bietet zu jedem Zeitpunkt volle Transparenz über alle durchgeführten Arbeitsschritte, Änderungen, die vorgenommen, bzw. geplant sind und alle noch offenen Aktivitäten.

Unser Angebot

INNEO ist ein Microsoft Gold, NetApp und PTC Platinum Partner mit über 35 Jahren Erfahrung. Wir begleiten Sie in allen Phasen der digitalen Transformation – von der Wahl der richtigen IT-Infrastruktur bis hin zu Managed Services für Ihre IT oder PLM-Applikationen und Cloud Services wie „Backup as a Service“, CAD oder PLM@Cloud.

Zu unserem Cloud Service-Portfolio gehören unter anderem PLM Application Support, PLM-Cloud-Lösungen, PLM Basisbetreuung, PLM Anpassung und Entwicklung, Service Management, Migration Services, Monitoring sowie IT-Trainings und Ausbildung für PLM-Anwender.

Sie wünschen mehr Informationen zu unseren Cloud Services? Vielleicht sind Sie auch bereits der Suche nach einem zuverlässigen Service Provider, der Ihnen Freiraum für strategische Aufgaben schafft und Ihre IT-Abteilung entlastet?

Dann kontaktieren Sie uns unter:

E-Mail: info@inneo.com

Website: cloud.inneo.com

Telefon: 07961 890-531