

Cloud und Service Management in einem Kunden/Service Provider Verhältnis und der Nutzen von ITIL dabei...

Sicherlich kennen Sie Begriffe, wie Virtualisierung, dynamische Speicherbereiche, SaaS (Software as a Service), PaaS (Platform as a Service) oder Cloud-Computing.

Diese Schlagworte stehen repräsentativ für Technologien, die heute in der IT angewendet werden und mit denen sich ein moderner IT-Service Provider auseinandersetzen muss. Sie stehen stellvertretend für:

- Trends, denen sich die IT-Service Provider stellen müssen
- Chancen, die CIOs nutzen müssen
- Risiken, die sich durch deren Einsatz ergeben
- Wettbewerb, der sich dadurch einstellt.

Letztendlich geht es um Services, die zielgerichtet und wirtschaftlich angeboten und betrieben werden müssen.

Als wesentliche Nutzenargumente lassen sich Folgende zusammenfassen:

- Verringerte Kapitalbindung (bedeutet größere finanzielle Spielräume sowie eine Verlagerung von langfristig fixen Investitionen zu variablen Kosten)
- Konzentration des Kunden auf das Kerngeschäft
- Möglichkeit der Umsetzbarkeit auch bei fehlendem Know-how
- Schnelle Realisierbarkeit
- Größere Flexibilität und Skalierbarkeit
- IT-Services können einfacher und unabhängiger angeboten werden
- Die Abrechnung erfolgt meist nutzungsabhängig oder zu günstigen Flatrates. Es wird nur der tatsächlich genutzte Service bezahlt

Cloud-Computing verspricht hierbei ein flexibler und standardisierter Service zu sein, der rein verbrauchsorientierte Kosten erzeugt...Cloud setzt sich durch. Nur noch 13% der Unternehmen haben nach einer aktuellen Marktstudie der IDC noch keine Cloud-Strategie. Sicherheit ist immer noch der zentrale Knackpunkt. 47% der Befragten sehen diese Thematik als eine zentrale Hürde für eine erweiterte Nutzung.

Die Frage, die wir uns alle im Zusammenhang mit Service Management stellen, ist:

„Passt das bewährte (IT) Service Management auf Basis ITIL noch auf die aktuellen Anforderungen, die an einen IT-Service Provider heute gestellt werden?“

Durch die Cloud werden den Kunden IT-Services über ein Netzwerk virtuell in einer Art „Black Box“ bereitgestellt - Jederzeit, überall und immer auf dem neusten Stand. **Die Cloud entspricht somit einem „Service“ per Definition** („Ein Service ist eine Möglichkeit einen Mehrwert für Kunden zu erbringen, indem das Erreichen der von den Kunden angestrebten Ergebnisse erleichtert oder gefördert wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen“).

Damit der Cloud-Service erfolgreich erbracht werden kann, muss er zielführend gesteuert werden. Es bedarf eines Managementsystems, um sicherzustellen, dass die bereitgestellte Cloud sowohl den Kundenerwartungen entspricht als auch wirtschaftlich betrieben wird. Verpasst der IT-Service Provider diesen Trend, dann greifen Kunden sehr schnell auf Lösungen anderer Anbieter zurück. Sie werden durch Cloud-Services unabhängiger von Ihrem IT-Service Provider.

➔ *Cloud computing speaks to the definition of a service as defined in the 2011 edition of ITIL Service Strategy*

Aktuell und in zukünftiger Ausrichtung werden vermehrt **Mischformen** von Cloud Services eine Rolle spielen. Hybride Strukturen (Teile des Kunden und Teile des Anbieters werden zu einem „Gesamt-Cloud-Service“ integriert. Es ist davon auszugehen, dass die in der Cloud angebotenen Leistungen Einzug in die unternehmenseigenen Rechnernetze halten, sie aber auf absehbare Zeit nicht vollständig auflösen werden. Diese hybriden Strukturen aus internen und externen Cloud-Lösungen sorgen dafür, dass die Unternehmen auf mehr Auswahl, Flexibilität und Interoperabilität für die IT hoffen können.

Cloud und Service Management

Ziel des Service Managements ist es den Kunden geforderte Services zu einem akzeptierten Maß an Qualität, Kosten und Risiken zur Verfügung zu stellen. Organisationen, die Best Practices für Service Management anwenden, haben eine sichere Basis für das Design, die Lieferung und den Betrieb von Services, die dem Business ohne große Ausfallrisiken, unerwarteten Kosten und / oder ansteigenden Risiken für die Geschäftsprozesse zur Verfügung gestellt werden. Viele der Strategien, Prinzipien und Modelle in ITIL sind relevant für Cloud-Computing (z.B. Shared Services, Utility Computing, Web Services und Mobile Commerce).

Damit Cloud-Lösungen des Service Providers nicht nur kurzfristig sondern auch dauerhaft erfolgreich sein können, müssen diese ganzheitlich geplant – und stets unmittelbar an den Kundenanforderungen ausgerichtet werden. Somit besteht zwangsläufig die Notwendigkeit, dass der Service Provider seine „Cloud-Services“ über den kompletten „Service-Lifecycle“ managen muss. Die dafür relevanten Phasen, die zugehörigen Perspektiven, die zu klärenden Fragestellungen, die Rahmenbedingungen und auch Lösungsansätze muss der Provider hierbei nicht erst selbst neu „erfinden“. Ein (Cloud) Service Provider kann vielmehr auf ITIL als Rahmenwerk zurückgreifen und für seine Zielsetzung individuell adaptieren. Zukünftig fokussieren nach Angaben einer Studie durch Right Scale viele Unternehmen nach der ersten Hype-Welle im Umfeld der Cloud Services auf die konsequente Verzahnung beider Themen (Technologie und Management) sowie auf eine zielgerichtete Steuerung des Designs und des Betriebs von Cloud Services. Im Vergleich zwischen den letzten Jahren und heute stehen verschiedene Schwerpunkte in Richtung Sicherheit, Steuerung und spezifische Architekturdesigns im Fokus.

ITIL und Cloud – Passt das zusammen?

Ressourcen und Fähigkeiten sind die zentrale Basis – die in jeder Phase sicherzustellen sind! Dies gilt sowohl im internen als auch im externen Service Provider Verhältnis. ITIL gibt sehr detailliert Empfehlungen, wie diese Services gerade auch für die Nutzung in einer Cloud

- strategisch geplant werden sollten (Service Strategy),
- erstellt und verwaltet werden sollten (Service Design),
- in den Betrieb überführt werden sollten (Service Transition) und
- betrieben werden sollten (Service Operation).

Das gleiche Schema ist anwendbar wenn sich ein Unternehmen entscheidet, für ausgewählte Services auf eigene Hardware zu verzichten und stattdessen Cloud-Dienste zu nutzen. Die bewährte Abfolge von strategischer Entscheidung, Design beziehungsweise Planung, Übergang und Umsetzung beziehungsweise Betrieb bietet sich auch hier an. Es findet hier eine leichte Verschiebung der Zuständigkeiten der relevanten Prozessketten zwischen der „internen IT“ und dem Cloud Service Provider statt.

➔ **Empfehlung** – Behalten Sie die Gesamtsteuerung und die Serviceverantwortung als IT-Organisation in Richtung Ihrer Kunden bei!

Es werden immer noch Aspekte der Sicherheit, der Compliance und der Governance zu wenig bis unpräzise betrachtet und im Rahmen eines ganzheitlichen Cloud Service Modells berücksichtigt bzw. vom Kunden gesteuert. ➔ Hier besteht deutlich Nachholbedarf (bestätigen auch entsprechende Studien dazu...)

Governance Fokus auf Cloud Services

Wer Cloud-Services einkauft, muss die eigenen Service-Management-Prozesse überarbeiten und den Scope mit dem Cloud-Anbieter abstecken. Mit dem Provider sollte geklärt werden:

- Wer ist wofür zuständig?
- Wie sieht die exakte Leistungserbringung im Rahmen des Cloud Services aus?
- Wie werden darin compliance-und sicherheitsrelevante Anforderungen / Aspekte abgedeckt?

Entscheidend sind also die Verträge, die das "operationelle Risiko" betreffen; bei externen Cloud-Services ist es als "Vertragsrisiko" ausgeprägt. Wichtig ist die trennscharf beschriebene Dokumentation von Rechten und Pflichten diesseits und jenseits des Zauns.

- Erste Voraussetzung ist, dass der Anbieter von Cloud-Services seine Pflichten beherrscht und sie gemäß Service-Level-Agreements (UCs bzw. SLAs) liefert.
- Zweitens muss der Anwender die Services steuern und bewerten können. Kurz: Auf beiden Seiten sollte ein Service-Management vorhanden sein, aber der Kunde muss kontrollieren.

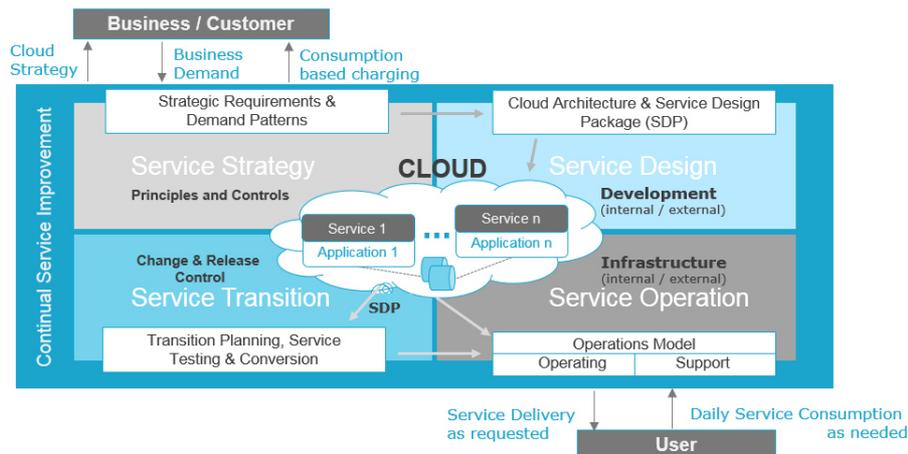


Abbildung 1: Zusammenhänge zwischen ITIL und dem Cloud Computing

FAZIT

Cloud-Computing ermöglicht – und setzt gleichermaßen voraus – ein Höchstmaß an Standardisierung, Modularisierung und Automatisierung. Es ist eine neue Form von IT-Service und ist somit Change und Risiko zugleich. Diese Standardisierung und Automatisierung ist nur möglich, wenn Sie nicht nur auf der Seite der Infrastrukturen und Applikationen durchgeführt wird. Insbesondere die organisatorischen Fähigkeiten der IT Organisation (z.B. Prozesse, Organisation und Management) fordert eine konsequente Fortsetzung bzw. Umsetzung dieses Standardisierungs- und Modularisierungsgedankens. Zentrale Aufgabe im Rahmen des IT Service Managements ist die Schaffung klarer vertraglicher Grundlagen sowie die genaue Steuerung bei über extern bezogenen Cloud Services. Die Themen Cloud Services (hier fokussiert auf Cloud-Computing) und IT Service Management nach ITIL harmonieren zu 100%. Ein effizientes IT Service Management mit der ganzheitlichen und organisationsweiten Umsetzung des Service Life Cycles (wie ihn ITIL beschrieben), ist neben der am Business ausgerichteten Infrastruktur- und Applikationslandschaft der kritische Erfolgsfaktor um als Service Provider am Markt Cloud-Computing erfolgreich agieren zu können.

Aber eines bleibt festzustellen, so wie es Mark O’Loughlin von AXELOS Global Best Practice seinerzeit auf den Punkt gebracht hat:

„For those organizations using ITIL best practice and other frameworks and standards the message is clear: there is no need to undo the current IT organization and how it operates. Use ITIL and existing frameworks and standards as before, but identify the areas that need to be updated, changed or modified to cater for the changes required by cloud computing to realize the value that cloud computing can bring to the organization as well as to the customers and consumers”.

In diesem Sinne wünsche ich Ihnen viel Erfolg bei der weiteren Betrachtung und thematischen Anwendung...

Ihr

Torsten Schneider