

amendos Newsletter

Windows 7 Migration >> [Seite 1](#)

Management und Controlling von Service Level Agreements >> [Seite 3](#)

amendos Seminare im Herbst >> [Seite 4](#)

Green IT - Einsparungspotentiale durch einen ganzheitlichen Ansatz >> [Seite 4](#)

Anregungen aus der Beratungspraxis

Auch in diesem Newsletter möchten wir Ihnen wieder Anregungen aus unserer Beratungspraxis geben, damit Sie Ihre IT noch erfolgreicher aufstellen können.

Im ersten Artikel erfahren Sie, wie ein effizientes Applikationsmanagement Ihnen die Migration auf Windows 7 erleichtern kann. Im Anschluss zeigen wir auf, wie Sie bei Outsourcing-Verträgen durch flexible SLAs zukunftssicher auf geänderte Rahmenbedingungen und Anforderungen reagieren können. Des Weiteren wird ein Ansatz zur Messung der Servicequalität eines externen Providers skizziert.

Zu guter Letzt stellen wir Ihnen einen ganzheitlichen Ansatz vor, der das Potential von Green-IT-Maßnahmen in Ihrem Unternehmen ermittelbar macht.

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg beim Umsetzen der Anregungen.




Jörg Bujotzek
Geschäftsführer
Amendos gmbh

amendos gmbh

Grüner Deich 15, 20097 Hamburg

www.amendos.de

Tel. +49 (0) 40 / 24 82 76-00

Windows 7 - Migration Risiken und Chancen des Applikationsmanagements

Die Ablösung von Windows XP als Clientbetriebssystem ist absehbar. Laut Gartner haben ca. 80% der Unternehmen Vista übersprungen und müssen bis 2014 aufgrund des dann abgelaufenen Supports Windows XP in ihrer Umgebung ersetzt haben. Aufgrund zukünftig nur noch eingeschränkter Hard- und Softwarekompatibilität empfiehlt der Analyst jedoch, XP bereits bis Ende 2012 abzulösen.

Für einen auf zukünftige Anforderungen ausgerichteten Betrieb des Client-Life-Cycle's müssen IT-Betreiber, neben dem Betriebssystem, den „Applikationen“ mehr Bedeutung schenken, als es das Thema „Windows 7“ zunächst vermuten lässt.

Verfügbare Produkte	Allgemeines Verfügbarkeitsdatum	Mainstream Support abgelaufen	Extended Support abgelaufen
Windows XP Professional	31.12.2001	14.04.2009	08.04.2014

Abb. 1: Windows XP Produkt Life-Cycle (© Microsoft)

Einführung eines neuen Client-Konzeptes?

Die Einführung von Windows 7-Clients in Unternehmen eröffnet neue Perspektiven für die IT-Branche und die IT-Betreiber. Neben dem Hype um Servervirtualisierung stehen nun auch die Desktops im Fokus einer neuen Technologie, die im Prinzip einen Paradigmenwechsel von der Bereitstellung „individueller Objekte“ auf „Cloud-Technologie“ darstellt. Insofern sind „Windows 7-Migration“ und „Desktop-Virtualisierung“ zwei Projekte, die getrennt betrachtet werden müssen, auch wenn die Anbieter der verschiedenen Lösungen hier einen Zusammenhang herstellen (z.B. Einführung virtueller Desktops und Umstellung von XP auf Windows 7 „per Knopfdruck“). Das sich in beiden Projekten Synergieeffekte ergeben, wenn sie gleichzeitig durchgeführt werden, ist möglich, hängt aber entscheidend davon ab, ob die vorhandenen Ressourcen für beide Projekte ausreichen (es handelt sich in beiden Fällen um tiefgreifende Infrastruktur-Projekte) und ob der IT-Betreiber die von den Anwendern genutzten Applikationen „im Griff hat“. Nur dann kann erwartet werden, dass die durch Synergieeffekte erwarteten Einsparungen nicht durch Reibungsverluste zwischen den Projekten aufgezehrt werden. Im schlimmsten Fall droht, parallel zur „neuen Welt“ (Virtualisierung) einen Großteil der „alten Welt“ (individuelle Desktops) weiter betreiben zu müssen, aus Rücksicht auf die Applikationen, die sich während der Migration als „nicht- virtualisierbar“ herausgestellt haben.

Applikationen

Losgelöst von einer möglichen „Virtualisierung“ spielt das Thema „Applikationen“ bei der Windows 7-Migration eine zentrale Rolle. Gartner schätzt die Kosten der Migration für Unternehmen, die Vista übersprungen haben und Windows 7 als Nachfolge von XP einsetzen, 3 bis 4 Mal höher ein, da sie nicht nur jede Applikation auf Lauffähigkeit testen, sondern einen Teil der Software upgraden, ersetzen oder vielleicht ganz streichen müssen. Wenn diese drei Alternativen nicht anwendbar sind (z.B. bei Eigenentwicklungen), sind weitere möglich: Applikations-Virtualisierung, Einsatz über Terminalserver oder Einsatz der Kompatibilitäts-Hilfsmittel unter Windows 7 (XP-Kompatibel-Modus, „Shims“). Hier ist zu bewerten, ob auf diesem Weg zwar effektiv das Thema „Kompatibilität“ erledigt werden kann, das Ergebnis jedoch einem effizienten Applikationsmanagement (minimaler Aufwand bei Betrieb, Pflege und Weiterentwicklung der Software) im Weg steht.

Die Anzahl der im Unternehmen eingesetzten Applikationen hat maßgeblichen Anteil an Dauer und Kosten, aber auch an Qualität und Erfolg der Windows 7-Migration. Reduzierung (Konsolidierung) sollte daher als Projektziel mit hoher Priorität behandelt werden. Auch hier liefert Gartner einen „Kompass“: in einer gut gemanagten IT-Umgebung werden pro Anwender durchschnittlich halb so viele Applikationen eingesetzt wie in einer nicht gemanagten, insgesamt fällt bei einer Migration nur die Hälfte der Kosten an.

Praktische Ansätze für ein erfolgreiches Migrationsprojekt

• Ist-Analyse.

Gerade beim Thema „Applikationen“ gestaltet sich diese oft als schwierig, da der Einfluss der Anwender hier sehr groß sein kann (vor allem dann, wenn Applikationen vom Anwender oder dem jeweiligen Fachbereich selbstständig installiert wurden). Hier gilt es dann, möglich frühzeitig einen Recherche-Prozess zu etablieren, der die Informationen, die u.a. aus Change-Gremien und der Befragung des Service Desk's oder von Key-Usern stammen können, zu verdichten. Werkzeuge, wie z.B. das ACT von Microsoft, können diese Arbeit sinnvoll ergänzen, müssen dann aber mit entsprechender Vorlaufzeit eingesetzt werden.

• Applikationsanforderung und -konsolidierung

Die Frage „Welche Applikationen brauchen wir“ ist sicher nicht leicht zu beantworten – schon gar nicht durch die IT allein, es sei denn, es gibt ein IT-Servicemanagement, das neue Anforderungen zusammen mit dem Business kontinuierlich erfasst und in

Services umsetzt. Ist die direkte Mitarbeit durch das Business gefordert, gilt es, durch Marketing die Zustimmung zu erhöhen und die Vorzüge der Applikationsmigration und -konsolidierung gegenüber dem Aufwand deutlich sichtbar für alle zu machen. Dabei stellt die Konsolidierung der Applikationslandschaft ein hohes Gut für beide Seiten dar: der Aufwand für Migration und Pflege der Software seitens der IT wird reduziert, die Umstellung selbst wird für den Anwender deutlich schneller und konfliktfreier von statten gehen. Bei Client-Server-Applikationen kann der Konsolidierungsprozess unterstützt werden, indem die Applikation weitestgehend vom Client entkoppelt wird, z.B. Ersatz des GUIs durch eine Weboberfläche.

• Umsetzung der Applikationsbereitstellung

Für die Migration der Anwendungen auf Windows 7 müssen diese entsprechend getestet und dokumentiert sein. Dies eröffnet die Chance, als „neuer Startpunkt“ bei der Applikationsbereitstellung angesehen werden (jede auf den neuen Clients eingesetzte Software ist bekannt). Um einen nachhaltigen Gewinn aus diesem Aufwand zu erzielen, sollte an dieser Stelle ein strikter Bereitstellungsprozess festgelegt und automatisiert werden. Auch wenn dies zunächst Mehraufwand bedeutet, kann so ein zukünftiger „Wildwuchs“ in der Applikationslandschaft vermieden werden.

• Rollout

Beim Rollout von Windows 7 und den Applikationen ist zu prüfen, in wie weit man ihn mit dem Ersatz von Clienthardware zusammenlegen kann, um einerseits die Anwender so wenig wie möglich zu beeinträchtigen, andererseits aber auch den Aufwand seitens der IT zu reduzieren. Bevor Hardware, die noch nicht das Ende der vorgesehenen Nutzungsdauer erreicht hat, nachgerüstet wird (z.B. Speicher, HDD), sollte ein frühzeitiger Austausch bevorzugt werden.

Fazit

Es empfiehlt sich, die Chance zu nutzen, durch die Migration auf Windows 7 die Managebarkeit der Clientumgebung nachhaltig zu verbessern. Ein zentrales Thema dabei ist das Applikationsmanagement. Für die reibungslose Migration muss die IT die Applikationslandschaft kontrollieren. Behält sie die Kontrolle über die Applikationen durch Einführung eines strikten Bereitstellungsprozesses, verbessert das die Aussichten, auch mit zukünftigen Veränderungen flexibel umgehen zu können, seien es nun neue Client-Konzepte (z.B. Virtualisierung) oder auch alternative Supportstrukturen (z.B. Outsourcing Client-Life-Cycle).

Martin Gödde

Management und Controlling von Service Level Agreements

Im Rahmen des Fremdbezugs von IT-Dienstleistungen konkretisieren die Service Level Agreements die vertragsrechtlich zu beziehenden Dienstleistungen. Aber nicht nur Art, Umfang und Preis der vereinbarten Services sind zu regeln, sondern auch das Reporting und der Change-Prozess von Vertragsbestandteilen und Leistungen sollten eindeutig formuliert sein. In diesem Zusammenhang sind eindeutig definierte Prozeduren zur Handhabung und Weiterentwicklung der SLAs zu vereinbaren und es ist ein definiertes und strukturiertes Controlling, z.B. in Form eines Steuerungsinstruments wie der IT-Service Scorecard zu implementieren.

Zu Beginn einer Partnerschaft decken sich die Soll-Anforderungen des Kunden mit den erbrachten Services des externen Dienstleisters. Da die Entwicklung des Kunden, des Dienstleisters und der genutzten Technologien heute relativ schnell voranschreiten, hat die Praxis gezeigt, dass Veränderungen der Leistungserbringung schon relativ kurze Zeit nach der Definition notwendig werden. Dabei handelt es sich um Change Requests in Bezug auf die Leistungserbringung.

Im gegenseitigen Interesse der beteiligten Vertragsparteien sollten die SLAs so flexibel gestaltet sein, dass eine Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen (z.B. ausgelöst durch Technologiewechsel), im Rahmen eines definierten Change Management Verfahrens problemlos durchgeführt werden kann. Hierdurch haben beide Vertragspartner die Möglichkeit, ihre jeweilige Dienstleistung zu verändern, zu erweitern oder aber zu optimieren, die zugrundeliegenden Preismodelle für den externen Leistungsbezug den sich ändernden Marktgegebenheiten anzupassen und vorhandene oder aber entstehende Risiken in der IT-Partnerschaft von vorn herein zu minimieren.

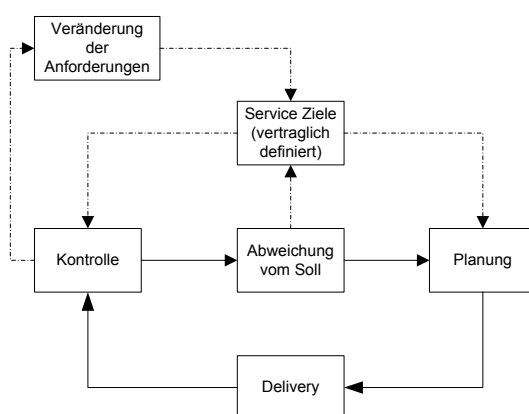


Abb. 1: Regelkreis für SLAs

Während der gesamten Vertragslaufzeit sollte zudem eine kontinuierliche Überprüfung der Vertragsleistungen und periodische Reviews der Vertragsinhalte erfolgen. Insbesondere vor dem Hintergrund der sich schnell ändernden Informationstechnolo-

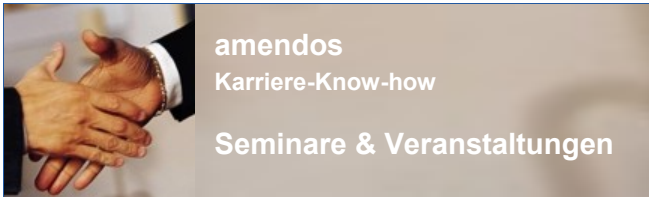
gien und Benutzeranforderungen an die Einsatzmöglichkeiten dieser Technologien, ist eine Überprüfung der Vertragsinhalte auf ihre Eignung für die aktuelle Situation zwingend erforderlich.

Untersuchungen haben ergeben, dass ca. 85 Prozent der Unternehmen, die IT-Dienstleistungen teilweise oder komplett fremdvergeben haben, die vertraglich vereinbarten Zielerreichung auch tatsächlich messen. Aber nur ein geringer Anteil der befragten Unternehmen setzt hierfür qualifizierte Methoden und quantifizierbare Kenngrößen wie zum Beispiel eine IT Service Scorecard oder Kundenzufriedenheitsanalysen. Die Mehrzahl (66%) dieser Unternehmen verlässt sich bei der Messung der Zielerreichung von gelieferten IT-Services auf allgemeine und wenig aussagekräftige Indikatoren wie die Response/Downtime oder auf nicht quantifizierbare allgemeine Erfahrungen.

Methoden wie die IT-Service Scorecard stellen ein Bewertungssystem und Steuerungsinstrument für die Service Qualität eines definierten Delivery Prozesses anhand ausgewählter Service Level Agreements zur Verfügung. Mit ihr ist es möglich Daten über die einwandfreie Nutzung der Systeme und Services oder sogar über die generelle Qualität der Geschäftsbeziehung in der IT-Partnerschaft zu erlangen.

Das Controlling von SLAs mit Hilfe der IT Services Scorecard setzt sich in der Regel aus mehreren Schritten zusammen. Zunächst werden die benötigten Daten beim Dienstleister gesammelt und danach zu aussagefähigen Berichten je Serviceline für den Kunden zusammengefasst. Die anschließende kundenindividuelle Gewichtung der Ist-Ausprägungen dieser Berichte führt nach der Kumulation aller Werte zu nur noch einer maßgeblichen Kennzahl. Diese Kennzahl beschreibt dann, in Relation zu den Soll-Ausprägungen, den Grad der Service Erfüllung durch den externen Dienstleister.

Andreas Borchard



Seminare Herbst / Winter 2010

Organisation	Einführung in die Prozessoptimierung Hamburg, 26. - 27.10.2010
	Prozessdokumentation gestalten Hamburg, 09.11.2010
	Erstellung von IT-Service-Katalogen Frankfurt, 02.12.2010
	Neu! Intensiv Seminar IT-Projektmanagement Frankfurt, 26.10. - 28.10.2010
Beschaffung	Neu! Ausschreibung von IT-Dienstleistungen Hamburg, 16.11.2010
	IT-Ausschreibung mit Finanzierungsoptionen Hamburg, 24. - 25.11.2010
	Outsourcing von PC-Betriebsleistungen Hamburg, 16.09.2010
IT-Technologie	Networking & TCP/IP Fundamentals Hamburg, 13. - 15.09.2010
	Routing & Switching Frankfurt, 27. - 28.09.2010
	VoIP Überblick und Konzepte Hamburg, 11. - 12.10.2010
	Server-Virtualisierung & Netzdesign Hamburg, 07. - 08.12.2010
	Storage Foundation Hamburg, 23. - 27.08.2010

Info & Anmeldung

www.amendos.de/seminare

Tel (040) 248 276-00

Green IT – Einsparungspotentiale durch einen ganzheitlichen Ansatz

Green IT ist schon seit mehreren Jahren Thema in den Medien. Grundsätzlich lassen zwei Aspekte eine Green-IT-Ausrichtung für Unternehmen interessant werden: zum einen lässt sich hierdurch ein positives Image aufbauen, zum anderen sind Kosteneinsparungen realisierbar. Bezüglich des Einsparungspotentials stellen sich IT-Verantwortliche häufig die Frage, ob sich der Aufwand von Projekten mit Green-IT-Hintergrund lohnt. Im Folgenden soll ein Weg zur Green-IT-Ausrichtung sowie der Abschätzung von dessen Einsparpotential im eigenen Unternehmen aufgezeigt werden.

Unter Green IT werden Bestrebungen verstanden, die Nutzung von IT über den gesamten Lebenszyklus der Komponenten (Produktion, Nutzung und Entsorgung) umwelt- und ressourcenschonend zu gestalten. In IT-Technologie nutzenden Unternehmen liegt der Hauptfokus i.d.R. auf die Phase der Nutzung und auf mögliche Kosteneinsparungen in dieser Phase. Neben Einsparungen während der Nutzung (z.B. durch Einsatz energiesparender Hardware) sind auch Einsparungen durch die Nutzung von IT-Technik (z.B. Vermeidung von Reisen durch Videokonferenzen) realisierbar (siehe Abb. 1).

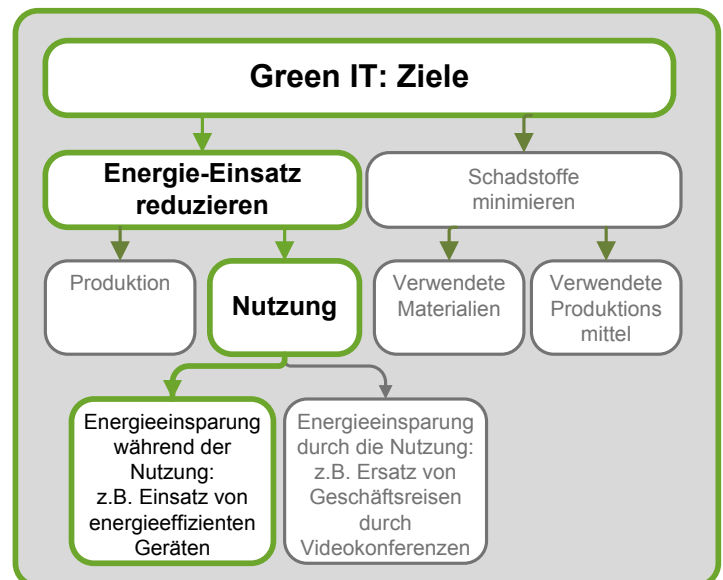


Abb. 1: im Rahmen von Green-IT adressierte Bereiche

Im Folgenden wird ein Ansatz mit Fokus auf Einsparungen während der Nutzung vorgestellt. Einsparungspotentiale bei der Nutzung von IT sind grundsätzlich Unternehmens-individuell. Aus diesem Grund

empfeht sich im ersten Schritt eine Analyse der aktuellen Situation im eigenen Unternehmen: zunächst ist der Energiebedarf in verschiedenen Teilbereichen der IT-Infrastruktur zu ermitteln. Dieser ergibt sich im einfachsten Fall aus den eingesetzten Komponentenmengen und dem durchschnittlichen Energiebedarf je Komponenteklasse. Bei einigen Bereichen, z. B. der Rechenzentrums Umgebung, gestaltet sich die Ermittlung des Energiebedarfs individueller. Für jeden Teilbereich der IT-Infrastruktur lassen sich auf Basis des Energiebedarfs die Energiekosten je Zeitraum (z. B. pro Jahr) ermitteln.

jeden Unternehmens anders aussehen. Für die identifizierten Maßnahmen sind nun die Einführungskosten (Projektkosten) sowie das Energie-Einsparungspotential zu ermitteln. Auf dieser Basis lässt sich für jede Maßnahme eine eigene Wirtschaftlichkeitsrechnung erstellen. Die Einsparpotentiale von als wirtschaftlich identifizierten Maßnahmen werden zusammengerechnet zu einem Gesamteinsparpotential durch Green-IT-Maßnahmen im eigenen Unternehmen. Ist eine Investitionsintensive Maßnahme (zum Beispiel Austausch aller Monitore) zunächst nicht wirtschaftlich, so kann eine derartige Maßnahme nach Ablauf der Nutzungsdauer der Produkte umgesetzt werden.

IST-Situation				
IT-Bereich	IT-Objekt	Menge	Energie-Verbrauch	Energie-Kosten
Clientsysteme	PCs			
	Telefone			
	Mobiltelefone			
	...			
Peripherie	Monitore			
	Drucker			
	...			
Netzwerk	Komponenten			
	...			
Rechenzentrum	Raum / Infrastruktur			
	Server			
	SAN-Komponenten			
Applikationen				
	...			
Energie-Management				
	...			
Summe Ist-Kosten				

Abb. 2: Energiebedarfsanalyse für die Teilbereiche der eig. IT-Infrastruktur

Nach Abschluss der Ist-Analyse sind nun für jeden Teilbereich Energie-reduzierende Maßnahmen zu identifizieren. Je nach Unternehmenssituation und schon bisher umgesetzter Green-IT-orientierten Maßnahmen kann der Maßnahmenkatalog eines

IST-Situation		Einsparungspotential		
IT-Bereich	IT-Objekt	Maßnahme	Energie-Reduzierrg.	Kosten-Ersparnis
Clientsysteme	PCs	Desktop Virtualisierung / Thin Clients		
		Einsatz energieeffizienter Geräte		
	Telefone	Einsatz energieeffizienter Geräte		
	Mobiltelefone	...		
Peripherie	Monitore	Energieeffiziente Geräte		
Drucker	Drucker	Ersatz lokale Drucker durch MFPs		
		Energieeffiziente Geräte		
Netzwerk	Komponenten	Regulierung durch Software		
Rechenzentrum	Raum / Infrastruktur	Optimierung der Klimatisierung		
	Server	Virtualisierung		
	SAN-Komponenten	Konsolidierung, Virtualisierung		
Applikationen		Einsatz von Webapplikationen		
Energie-Management		Intelligente SW-Steuerung des Stromverbrauchs von Netzwerken, Endgeräten,... z.B. Cisco Energy Wise		
Summe				

Abb. 3: Energie-reduzierende Maßnahmen

Grundsätzlich empfiehlt es sich, nach erstem Aufsetzen eines Maßnahmenkatalogs diesen regelmäßig weiterzupflegen: so können neue Green-IT-Technologien frühzeitig identifiziert und bei entsprechender Produktreife und Wirtschaftlichkeit für den Einsatz im eigenen Unternehmen berücksichtigt werden. Zudem hat man laufend Basiszahlen für ein Benchmarking im Bereich der IT-Energiekosten.

Jörg Bujotzek

Impressum

amendos gmbh | Grüner Deich 15 | 20097 Hamburg

Tel (040) 248 276 00 | Fax (040) 248 276 01 | www.amendos.de info@amendos.de Geschäftsführer: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek

Handelsregister: AG Hamburg HRB 105648 | Umsatzsteueridentifikationsnummer: DE 814989917

Erscheinungsweise 4 x jährlich | Bezug: kostenfrei als PDF | Copyright: amendos gmbh

Herausgeber und Inhaltlich verantwortlich gemäß § 55 Abs. 2 RStV: Dipl. Oec. Jörg Bujotzek

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Genehmigung der amendos gmbh.