

amendos Newsletter

DevOps und ITIL® >> [Seite 1](#)

Windows 10 – das kommende OS-Release für den Unternehmenseinsatz? >> [Seite 3](#)

amendos Seminare erstes Halbjahr 2015 >> [Seite 6](#)


Liebe Leserinnen und Leser,

das Thema DevOps ist in der IT-Branche im Moment in aller Munde. Deshalb stellt sich zunehmend die Frage, wie dieser Ansatz in bestehende Frameworks integriert respektive mit diesen kombiniert werden kann. Selbst AXELOS, das Joint Venture, welches jetzt für ITIL® verantwortlich ist, hat kürzlich ein Whitepaper zu dieser Thematik veröffentlicht. In unserem ersten Artikel gehen wir dieser Frage am Beispiel von drei ITIL®-Prozessen nach.

Mitte nächsten Jahres soll Windows 10 als letzte große Windows-Version auf den Markt kommen. Im zweiten Artikel unseres aktuellen Newsletters stellen wir Ihnen die wichtigsten geplanten Neuerungen vor. Unser Augenmerk richtet sich dabei besonders auf Änderungen, die für den IT-Betrieb eines Unternehmens relevant sind.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen, frohe Festtage und einen guten Rutsch ins neue Jahr!




Jörg Bujotzek
Geschäftsführer
amendos gmbh

amendos gmbh

Frankenstraße 3, 20097 Hamburg
www.amendos.de

Tel. +49 (0) 40 / 248 276 00

DevOps und ITIL®

ITIL® ist mittlerweile der Standard, an dem viele IT-Organisationen ihre IT Service Management Prozesse ausrichten. Nun ist vor einigen Jahren aus dem agilen Umfeld die DevOps-Bewegung entstanden, die sich dafür einsetzt, die Kluft zwischen Anwendungsentwicklung und IT-Betrieb zu überbrücken. Auch sie findet in Unternehmen eine immer größere Akzeptanz. Diese Entwicklung hat zur Folge, dass die Fachwelt sich zunehmend mit der Frage beschäftigt, wie beide Ansätze gewinnbringend kombiniert werden können. Im folgenden Artikel haben wir am Beispiel von drei ITIL®-Prozessen einige Aspekte zusammengestellt, wie eine Verbindung der beiden Ansätze aussehen könnte.

Ausgangslage:

Viele IT-Organisationen sind heute gezwungen, immer schneller neue Anwendungen oder Updates zu vorhandenen Applikationen in den laufenden IT-Betrieb zu übernehmen. Gerade in der Transition von der Entwicklung in den Betrieb kommt es, trotz eingeführter und gelebter ITIL®-Prozesse, immer wieder zu großen Problemen, die die „zwei Lager“ Entwicklung und Betrieb weiter spalten. Hier können die grundlegenden Ansätze der DevOps-Bewegung

- funktionsübergreifende Zusammenarbeit,
- ständige Verbesserung der einzelnen Prozesse und,
- ein hoher Automatisierungsgrad

in Kombination mit ITIL® Abhilfe schaffen und die Erfüllung der Kundenwünsche und der Qualitätsanforderungen, die Sicherheit und die Verfügbarkeit der jeweiligen Anwendung auch bei einer hohen Deployment-Frequenz sicherstellen.

Welche ITIL®-Prozesse sind von DevOps besonders betroffen?

Obwohl die Übernahme des DevOps-Ansatzes sich auf alle ITIL®-Prozesse des Service-Lifecycles auswirkt, gibt es doch einige, die deutlich stärker betroffen sind. Im Bereich der Service Transition sind dies insbesondere die Prozesse Change Management sowie Release und Deployment Management, im Bereich Service Operation ist es vor allen Dingen der Prozess Incident Management.

Change Management:

Aufgrund der hohen Frequenz von Changes und Deployments sollten vorautorisierte Standard-Changes und -Deployments definiert und in einem sicheren Aufzeichnungssystem nachgehalten werden, welches überprüfbar und für ein Audit geeignet ist. Der Anteil dieser Standard-Changes am Gesamtvolumen der Changes sollte möglichst hoch sein, um die durchschnittliche Durchlaufzeit zu reduzieren (die weiter unten beschriebene Automatisierung des Release und Deployment Prozesses leistet hierzu einen entscheidenden Beitrag). Weiterhin sollten solche Changes und

Deployments definiert werden, die unbedingt einer Autorisierung durch das Change Advisory Board (CAB) bedürfen, wie zum Beispiel Funktionalitäten, die die Datensicherheit betreffen. Ziel ist es Changes, die ein hohes Risikopotenzial enthalten, zu erkennen und entsprechend sorgfältig vorzubereiten und abzuwickeln. Bei der Prozessanpassung gilt es, einen proaktiven und ausbalancierten Ansatz zu wählen, um durch einen unnötig komplizierten oder schwerfälligen Prozess hervorgerufene Verzögerungen zu vermeiden. Gleichzeitig muss selbstverständlich darauf geachtet werden, dass sich keine zusätzlichen, unnötigen Risiken ergeben. Weiterhin ist bei der Prozessanpassung darauf zu achten, dass Stakeholder aus allen beteiligten Bereichen an dem Change Management Prozess aktiv beteiligt sind. Es geht nicht nur darum, alle Schritte gemäß ITIL® möglichst exakt umzusetzen, sondern auch darum, die zwischenmenschliche Komponente zu beachten. Hierzu gehören politische Motive ebenso wie persönliche Eitelkeiten. Die Verbesserung der Zusammenarbeit aller Beteiligten, z.B. durch regelmäßige Besprechungen mit persönlicher Anwesenheit oder zumindest Telefonkonferenzen statt nur E-Mail-Verkehr, ist hier sicherlich ein guter Weg.

Release und Deployment Management:

Bei diesem Prozess bietet es sich aufgrund der häufigen Releases und Deployments an, einen hohen Automatisierungsgrad einzuführen. Dies gilt für die folgenden Bereiche:

- funktionale Tests
- Konfigurationstests
- Software- und Update-Deployment
- Erstellung von Entwicklungs-, Testumgebungen
- Anstoß UATs

Hinzu kommen weitere Vorteile: Durch die ständige Verfügbarkeit der im jeweiligen Entwicklungsabschnitt benötigten Entwicklungs- oder Testumgebung geraten Projekte nicht mehr ins Stocken, Frustrationen kommen gar nicht erst auf. Die Ergebnisse sind vergleich- und replizierbar. Weiterhin ist die Übergabeschnittstelle zwischen Entwicklung und Betrieb vereinheitlicht, sodass auch hier weniger Konfliktpotenzial besteht. Bei der Ausgestaltung des Prozesses ist darauf zu achten, dass der Be-

triebsbereich frühzeitig und regelmäßig an der Planung der einzelnen Release- und Deployment-Schritte beteiligt ist und somit ebenfalls Verantwortung für den reibungslosen Ablauf dieses Prozesses trägt. Dies führt zu einer vorausschauenden Fehleridentifikation: Probleme und Inkonsistenzen werden innerhalb des Prozesses deutlich früher und schneller erkannt und behoben.

Zudem ist es in dieser Phase wichtig, dass das Wissen vom Bereich Entwicklung zum Bereich Betrieb transferiert wird und ein ständiger Feedbackaustausch zwischen beiden Bereichen stattfindet. Ziel ist es zum einen, im Betriebsteam ein besseres Verständnis für die Entwicklungsabläufe entstehen zu lassen und andererseits, den Prozess durch geteiltes Wissen und beständigem Austausch kontinuierlich zu verbessern.

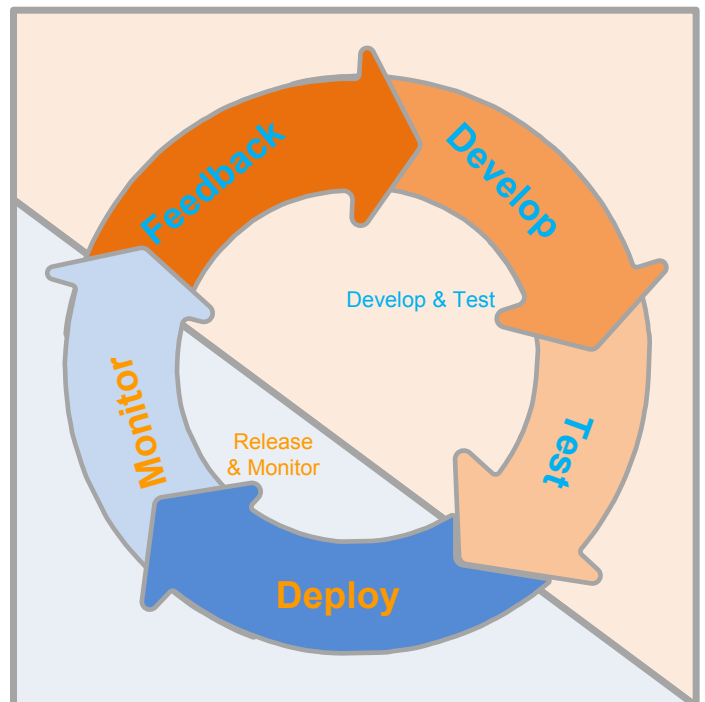


Abbildung 1: DevOps Lifecycle

Incident Management:

Gerade in Bezug auf Incident Management stehen sich Entwicklung und Betrieb oftmals unversöhnlich gegenüber, da jeder Bereich den anderen für aufgetretene Fehler verantwortlich macht. Hier bietet der DevOps-Ansatz, mit seinem Postulat der funktionsübergreifenden Zusammenarbeit einen Weg, der aus dieser Patt-Situation herausführt. Zunächst einmal ist es im Sinne der abteilungs- und funktionsübergreifenden Kooperation unerlässlich, dass der Service Desk stets über alle betriebsrelevanten Aktivitäten, die entwicklungsseitig vor sich gehen, informiert ist. Weiterhin sollte das Entwicklungsteam direkt in den Incident Management Prozess einbezogen werden: Mitglieder des Entwicklungsbereiches sollten bei Eintritt eines Betriebsaus-

Seminar

Seminar „Einführung in die Prozessoptimierung“

In diesem Seminar erlernen Sie...

- ein praxisbewährtes Vorgehensmodell für die Prozessoptimierung,
- welche Erfolgsfaktoren für eine nachhaltige Prozessoptimierung relevant sind.

Termin: 02.-03.02.2015 in Hamburg
Anmeldung: Tel (040) 248 276 00, info@amendos.de

falls auch aktiv an der Wiederherstellung eines Services und der damit einhergehenden Fehleranalyse beteiligt sein. Diese Vorgehensweise hat den Vorteil, dass Probleme, die explizit durch die Entwicklungsabteilung verursacht wurden, schneller erkannt und behoben werden können. Darüber hinaus ist durch diese Beteiligung am Incident Management die Verantwortung für diesen Prozess auch auf die Entwicklungsabteilung ausgeweitet.

Außerdem sollte ein Wissenstransfer von Operations hin zu Entwicklung vollzogen und eine feste Feedbackschleife etabliert werden. Denn das Wissen um die Auswirkungen der eigenen Arbeit auf den laufenden IT-Betrieb ermöglicht es, die eigene Arbeit so zu verbessern, dass es bei zukünftigen (Weiter-)Entwicklungen weniger Störungen gibt. Außerdem gilt auch hier, dass der Prozess durch geteiltes Wissen und ständigen Austausch kontinuierlich verbessert werden kann.

Fazit

Die Verbindung von ITIL® und DevOps steckt noch in den Kinderschuhen. So liegen zwar schon einige Veröffentlichungen vor, die sich mit diesem Thema beschäftigen, aber es gibt derzeit keinen umfassenden, am Markt etablierten Gesamtansatz. Dennoch zeichnet sich schon jetzt ab, dass eine Kombination beider Ansätze gerade für Unternehmen, die immer schneller neue Anwendungen oder Updates vorhandener Applikationen in den laufenden IT-Betrieb überführen müssen, viele Vorteile bietet: Durch die Zusammenarbeit, das geteilte Wissen und die beständige Feedbackschleife zwischen Entwicklung und Betrieb

können viele ITIL®-Prozesse im Bereich Service Transition und Service Deployment deutlich reibungsloser und schneller durchgeführt werden, da der abrupte Übergang von einem Bereich zum anderen entfällt. Auch der höhere Automatisierungsgrad trägt zur Steigerung der Effizienz bei.

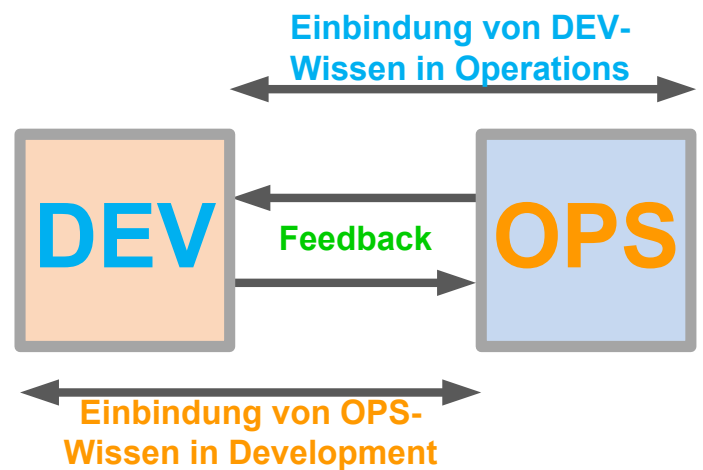


Abbildung 2: DevOps Wissenstransfer

Gerade weil sich die Business-Anforderungen bezüglich des Einsatzes neuer Applikationen und Updates permanent beschleunigen, gilt es, das vorhandene Potenzial dieser Verbindung weiter auszuloten, in die Praxis umzusetzen und stetig zu verbessern.

Petra Bleshey

Windows 10 – das kommende OS-Release für den Unternehmenseinsatz?

Nach den eher bescheidenen Verkaufszahlen von Windows 8 und 8.1 kündigte Microsoft am 30. September 2014 die nächste Version seines Betriebssystems an, welches schon 2015 erscheinen soll und nicht die Versionsnummer 9, sondern gleich die 10 bekommt. Dies soll gleichzeitig der endgültige Name von Windows werden, da Microsoft ebenfalls ankündigte, mehrmals im Jahr Funktionserweiterungen bereitzustellen, anstatt alle paar Jahre eine komplett neue Version herauszubringen. Der folgende Artikel stellt die Neuerungen von Windows 10 vor und beschreibt mögliche Folgen für den zukünftigen IT-Betrieb in Unternehmen.

Im Oktober 2014 betrug der Marktanteil von Windows 8 und 8.1 zusammengenommen nur 16,8% und damit 1,1% weniger als im August. Gleichzeitig stieg der Anteil von Windows 7 um 1,5 Punkte und erreichte somit einen neuen Bestwert von 53%. Selbst Windows XP, für das Microsoft den Support bereits April 2014 einstellte, hat noch einen weltweiten Marktanteil von etwas mehr als 17%. Microsoft muss also reagieren und scheint das Vertrauen in die Zahl 8 verloren zu haben. Das angekündigte zweite große Update (8.2) wird es nicht mehr geben. Alle Neuerungen sollen direkt in das nächste Major Release gehen. Die-

ses heißt etwas überraschend Windows 10 und soll schon Mitte 2015 erscheinen. Damit fügt sich Windows 8.1 in die Reihe von Releases ein, welche keine Akzeptanz in Unternehmen fanden, und relativ kurze Zeit nach Erscheinen einen Nachfolger bekamen. Ähnlich erging es zuletzt Windows Vista, welches 2007 erschien und 2009 mit Windows 7 schon den Nachfolger erhielt. Doch was verspricht Microsoft in der neuen Version anders zu machen und wie könnten sich die angekündigten Details auf den künftigen IT-Betrieb auswirken?

In einigen Unternehmen wird als Clientbetriebssystem noch immer MS Windows XP eingesetzt, obwohl dies schon seit über 10 Jahren am Markt verfügbar ist und der Support am 8. April 2014 eingestellt wurde, sodass es keine Sicherheitsupdates mehr gibt.

In dieser Ausgabe von **amendos Spezial** dreht sich daher alles um

„Windows 7 - Migration“:

- situationsabhängige Projektgestaltung
- Applikationsmanagement
- Koordination der Beteiligten und Betroffenen

Ein zielgerichtetes, effizientes IT Service Management ist heutzutage unerlässlich da IT Service Provider – sowohl interne als auch externe – ihre IT-Dienstleistungen nicht mehr nur an der IT-Sicht, sondern auch an der Business-Sicht ausrichten müssen.

In dieser Ausgabe von **amendos Spezial** dreht sich daher alles um

„IT Service Management“:

- Erstellung von kundenorientierten IT-Services
- servicefokussiertes IT-Controlling und Wirtschaftlichkeitsprüfung
- Service Portfolio Management

Eine der größten Schwächen von Windows 8.1 ist Microsofts Versuch, eine Benutzeroberfläche für alle Plattformen, unabhängig von der Eingabeart, zu schaffen. Denn obwohl die Idee eines durchgängigen Bedienkonzeptes in die richtige Richtung weist, wurde und wird deren Umsetzung von den Kunden nicht angenommen, da die Kacheloberfläche von Windows 8.1 insgesamt wie eine Kompromisslösung wirkt und dadurch auf Tablets als zu

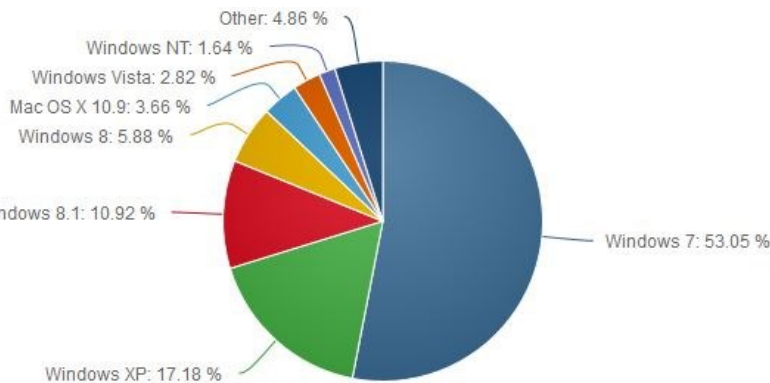


Abbildung 1: OS-Marktanteile Oktober 2014 © Net Applications.

schwach gegenüber der Konkurrenz von Apple und Google und auf Desktop- und Notebook-Systemen ohne Touchscreens als nicht intuitiv zu bedienen gilt. Gerade das fehlende Startmenü wurde von vielen Usern schmerzlich vermisst. Bei Windows 10 kehrt es nun zurück, allerdings versucht Microsoft auch weiterhin, eine Oberfläche sowohl für Smartphones, Tablets und Desktop-PCs zu schaffen. Diese soll nun aber intelligenter werden. Die „Continuum“ genannte Technik soll erkennen, ob die Touch-Funktion (Tablet) oder eine Tastatur (Desktop-PC) verwendet wird. Diese Technik wurde speziell für sogenannte Convertibles, also Notebooks mit Touchscreen, bei denen sich die Tastatur wegklappen oder abtrennen lässt, um das Gerät als Tablet zu verwenden, entwickelt. In diesem Fall soll Windows den Anwender fragen, ob er vom Desktop-Modus mit Startmenü in den Modern-UI-Modus wechseln möchte. Damit wächst das Startmenü auf volle Bildschirmgröße und bietet mehr als die bekannte und unbeliebte Kachel-Startseite von Windows 8.

Neben dieser bietet Windows 10 noch eine Reihe weiterer, insbesondere für Unternehmen relevante Neuerungen:

Bedienfunktionen

Erstmals wird es bei einem Microsoft Betriebssystem möglich sein, dass ein Endnutzer mit mehreren verschiedenen Desktops, die sich mit unterschiedlichen Fenstern füllen lassen, arbeiten kann. Dieses Feature war bislang nur Nutzern von Linux Distributionen wie Ubuntu vorbehalten.

Die mit Windows 7 eingeführte „Aero Snap“ Funktion, also das gleichmäßige Verteilen von Fenstern auf dem Monitor, wurde erweitert. Zukünftig wird es möglich sein, bis zu vier anstatt nur zwei Fenster gleichmäßig auf dem Desktop unterzubringen, indem diese einfach in die jeweiligen Ecken gezogen werden.

Die bislang Windows Phone 8.1 vorbehaltene Sprachassistentz „Cortana“ soll es ebenfalls mit Windows 10 auf den Desktop schaffen. Allerdings sollte diese dann mehr als nur die englische Sprache, wie zurzeit auf den Smartphones gegeben, unterstützen.

Datensicherheit

Beim Thema Datensicherheit will Microsoft bei Geräten, die in Unternehmen genutzt werden, eine automatische Verschlüsselung von Firmen-Apps, -Daten, -E-Mail, -Webinhalten und anderen schützenswerten Informationen ermöglichen, wenn diese über Firmennetze auf die jeweiligen Endgeräte übertragen werden. Diese Funktionalität soll nicht nur auf dem Desktop, sondern auch bei Windows Phones verfügbar sein. Des Weiteren soll die Interoperabilität in Verbindung mit anderen Plattformen, z.B. Tablets und Smartphones, sichergestellt werden, so dass diese Zugriff auf gesicherte Dokumente erhalten können.

Trennung von geschäftlichen und privaten Daten

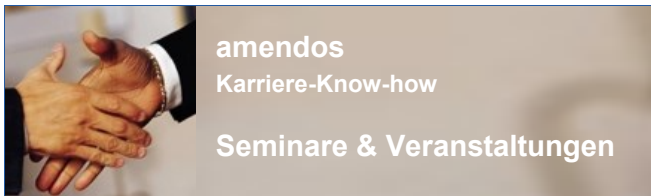
Firmen sollen in Zukunft eine strikte Trennung zwischen den privaten und geschäftlichen Daten ihrer Mitarbeiter durchsetzen können. Firmendokumente etwa dürfen Nutzer nur in bestimmte Apps kopieren, die vom Arbeitgeber auf eine White-List gesetzt wurden. Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen, so kann der Administrator dafür sorgen, dass alle beruflichen Daten vom Rechner gelöscht werden, während Privates erhalten bleibt. Dies ist gerade im Bereich BYOD ein interessanter Aspekt.

VPN

Den Zugriff über VPN sollen Firmen fein granuliert freigeben können. So kann zum Beispiel festgelegt werden, dass der Nutzer nur mit bestimmten Apps auf das Firmennetz zugreifen darf oder nur bestimmte IP-Bereiche oder TCP-Ports erreichen kann.

Windows App-Store

Eine der wichtigsten Änderungen im Windows App-Store ist die neue Möglichkeit für Unternehmen, künftig sogenannte „Azure Active Directory Accounts“ zu verwenden. Dies sind Konten, die nicht an eine Person sondern an eine Firma gebunden sind. So entsteht die Möglichkeit für Firmen durch „Volume Purchases“ Lizenzen von Apps in großer Anzahl mit entsprechender Rabattierung zu erwerben. Auch die „App-Rück- oder -Übergabe“, etwa wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt wird so erleichtert. Ebenfalls können Firmen für ihre Clients einen eige-



Seminare erstes Halbjahr 2015

Projektmanagement	Project Management Offices im IT-Umfeld Hamburg, 15.01. – 16.01.2015
	Intensiv Seminar Projektmanagement Hamburg, 20.01. – 22.01.2015
	IT-Projekte erfolgreich aus der Krise führen Hamburg, 29.04. – 30.04.2015
	Soft Skills für Projektleiter/innen Hamburg, 04.05. – 05.05.2015
	Kommunikationskompetenz in Projektkrisen Hamburg, 11.05. – 12.05.2015
IT SM	Einführung in die Prozessoptimierung Hamburg, 02.02. – 03.02.2015
	Prozessdokumentation gestalten Hamburg, 04.02.2015
	IT-Providermanagement Hamburg, 13.03.2015
	Erstellung von IT-Servicekatalogen Hamburg, 08.06.2015
Outsourcing	Outsourcing von Workplace Services Hamburg, 12.03.2015
	Ausschreibung von IT-Dienstleistungen Hamburg, 13.04.2015
	IT-Ausschreibung mit Finanzierungsoptionen Hamburg, 14.04. – 15.04.2015
ITK	VoIP Überblick und Konzepte Düsseldorf, 22.01. – 23.01.2015
	Cloud Computing Overview Stuttgart, 10.04.2015

Seminare: Info & Anmeldung
www.amendos.de/seminare
 Tel (040) 248 276-00, info@amendos.de

nen Windows-Store definieren, in dem nur Apps zu finden sind, die für die Firmenrechner zulässig sind.

Lizenzmodell

Hinsichtlich des Lizenzmodells von Windows 10 gibt es noch keine detaillierten Informationen von Microsoft. Im Raum stehen sowohl das klassische Modell mit verschiedenen Versionen für Unternehmen und Privatanwender (Volumen oder Einzellizenzen zum Kauf), als auch das von Office 365 bekannte Mietmodell.

Updates und Upgrades

Enorme Bedeutung für Unternehmen hat die Ankündigung von Microsoft, dass Windows 10 das letzte sogenannte „Major-Release“ werden soll. Es wird also aller Voraussicht nach keine Version 11 etc. mehr geben. Stattdessen sollen künftig nur noch reine Funktionsupdates (ähnlich den bisherigen Servicepacks) bereitgestellt werden, welche den Administratoren genug Flexibilität und Zeit geben, alles zu testen und bei Bedarf ausrollen zu können. Damit würden langwierige Migrationsprojekte künftig entfallen.

Auch beim initialen Umstieg von Win7 oder 8.1 auf Windows 10 kommt Microsoft den Unternehmen entgegen, und bietet die Möglichkeit, mit sämtlichen installierten Anwendungen, Einstellungen und Daten zu wechseln, anstatt eine komplette Neuinstallation inklusive Sichern und Zurückspielen der Nutzerdaten durchzuführen.

Fazit

Viel von dem, was Microsoft angekündigt hat, ist in der aktuellen Preview Version von Windows 10 noch nicht enthalten, etwa die „Continuum“- Funktion. Gerade diese ist jedoch enorm wichtig, um beurteilen zu können, ob Microsoft wirklich auf das Kundenfeedback eingegangen ist und von dem Versuch Abstand nimmt, unabhängig vom Eingabegerät (Touch oder Tastatur/Maus) sowie den verwendeten Anwendungen, auf eine Oberfläche bzw. ein Bedienkonzept zu setzen, welche(s) dem Komfort bzw. der Benutzerfreundlichkeit eher schadet als nutzt. Desktop, Smartphone und Tablet sind lediglich Werkzeuge für das eigentlich Wichtige: Anwendungen, Daten und Kommunikation. Sollte es gelingen, eine Flexibilität zwischen unterschiedlichen Endgeräten bei gleichzeitiger Gewährleistung der Abwärtskompatibilität gegenüber älterer Software zu gewährleisten, so hätte Microsoft einen entscheidenden Vorteil gegenüber den Konkurrenten Google und Apple, da diese gerade im Desktop-PC Bereich keine oder nur geringe Marktanteile haben.

Michael Pfitzmann

Impressum

amendos gmbh | Frankenstraße 3 | 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 / 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.