



ITSM und Cloud Computing

Welchen Beitrag kann ein IT Service Management
für die Cloud leisten

Das Firmenprofil der ITSM Consulting



Firmendaten

- Gegründet 2000 und seitdem vollständig eigenfinanziert
- Umwandlung in die ITSM Consulting AG in 2005
- ITSM Consulting Solutions GmbH (100% Tochter der ITSM Consulting AG)
- Hauptsitz: Bodenheim bei Mainz; Niederlassungen in Köln und Bremen
- Mitarbeiter: 35 in 2010
- Umsatz 2009: 4,2 Millionen €
- Vorstände: Thomas Hartmann, Siegfried Riedel, Frank Zielke

Beratungsportfolio

- Beratung: Organisationsberatung, Potenzialanalysen, Application-Management-Beratung
- Schulung: Schulungen zu ITIL, COBIT, Prince 2 und ISO20000
- Solutions: Projektierung, Konzeption, Implementierung, Anpassung und Support von ITSM-Suiten

Auszug aus unserer Projektkundenliste

- | | | |
|--|------------------------|----------------------------|
| ▪ Raiffeisen Zentral Bank Wien | ▪ Volkswagen | ▪ DVZ Schwerin |
| ▪ PriceWaterhouseCoopers | ▪ Porsche | ▪ Klinikum Region Hannover |
| ▪ Hessische Zentrale für Datenverarbeitung | ▪ Justiz Niedersachsen | ▪ Viessmann |
| | ▪ LZFD Karlsruhe | |

Was ist Cloud Computing?

Cloud Computing ist ein auf Virtualisierung basierendes IT-Bereitstellungsmodell, bei dem IT Ressourcen (in Form von Infrastrukturen, Plattformen und Software) als Dienst über das Internet durch einen oder mehrere Leistungserbringer bereitgestellt werden. Diese Dienste sind flexibel nach Bedarf, skalierbar und können verbrauchsabhängig abgerechnet werden.

In Anlehnung an: Markus Böhm, Stefanie Leimeister, Christoph Riedl, Helmut Krcmar
(Technische Universität München)

Sonnige Perspektiven

- 8% der Top-300 Unternehmen nutzen Cloud Services
- 15% haben vor Cloud Services nutzen zu wollen



Schäfchenwolken

In Deutschland lassen sich mit Cloud Services 37 Milliarden Euro sparen und 50 Milliarden Euro Umsatz machen.

Londoner Center for Economics and Business Research

... oder doch Gewitter?



Gewitteramboss, die Vorstufe zu einem heftigen Gewitter

Jetzt saugen die Hacker an der Daten-Wolke

Dokumente, E-Mails, Fotos: Alles kann man im Internet speichern. Das ist billig und bequem, aber gefährlich. Die Hacker feiern einen Erfolg nach dem anderen.

FAZ; Nadine Oberhuber aus der FAZ am 08.05.2011

Fragestellungen für Cloud Nutzer

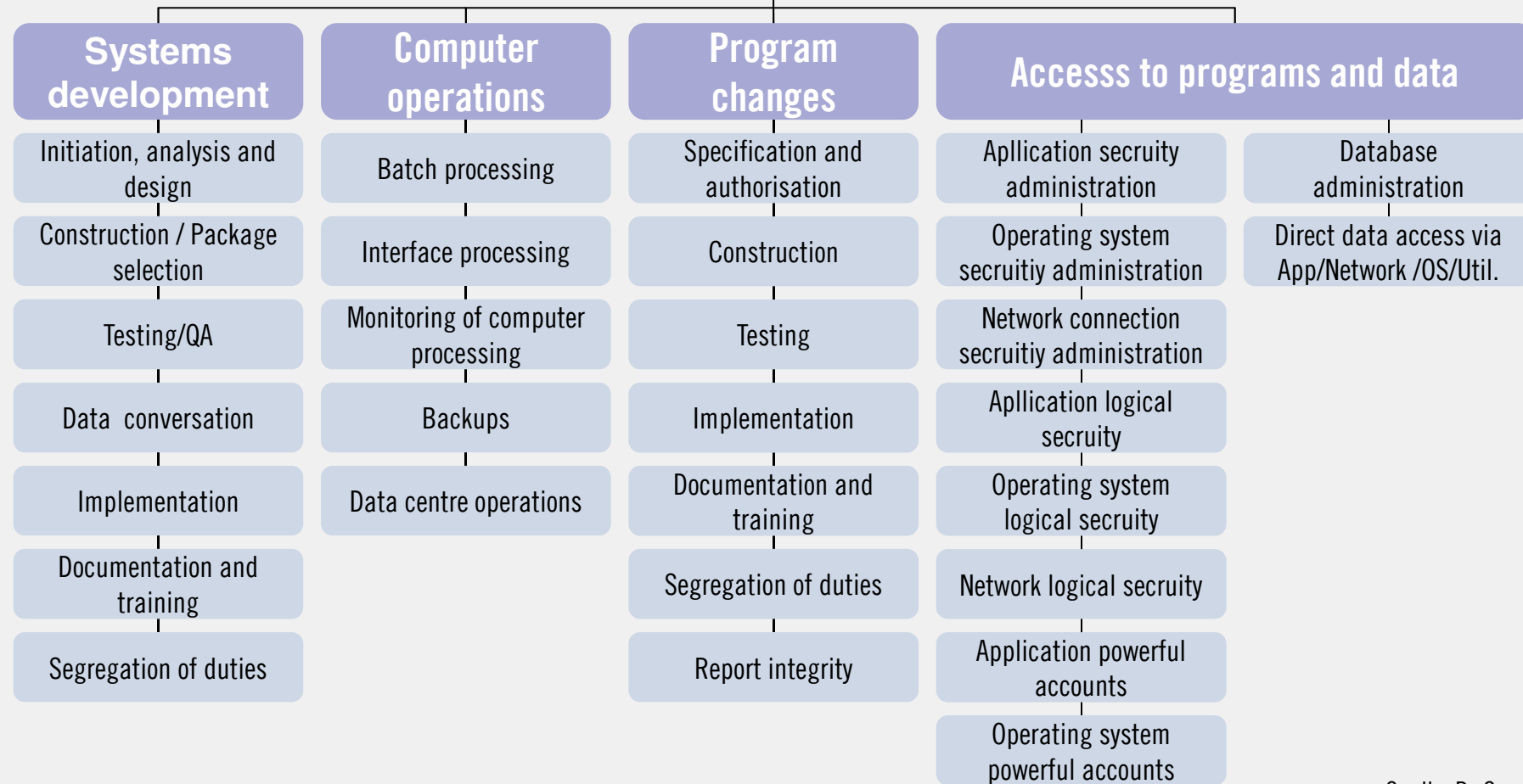
- Für welchen Zweck und welche Prozesse im Unternehmen lohnen sich Cloud Services?
- Welche Kriterien sind entscheidend für die erfolgreiche Auswahl eines Cloud Anbieters?
- Rechnet sich Cloud Computing wirklich im konkreten Fall (Wirtschaftlichkeitsbetrachtung)?
- Welche Voraussetzungen müssen gegeben sein, um Cloud Leistungen in die bestehende IT-Landschaft zu integrieren (Readiness)?
- Sind dem Unternehmen alle Risiken zur Serviceerbringung bekannt (z. B. Unterauftragnehmer)?
- Welche Compliance und Sicherheits-anforderungen müssen erfüllt werden?
- Sind alle regelungsbedürftigen Aspekte zur lückenlosen Vertragsgestaltung berücksichtigt?
- Wie soll der Cloud Anbieter gesteuert und überwacht werden (SourcingGovernance)?

Fragestellungen für Cloud Anbieter

- Welche Compliance und Sicherheitsanforderungen sollten Anbieter für ihre Service-Nutzer erfüllen?
- Wie wird der Datenschutz bei länderübergreifender Datenspeicherung gemeistert?
- Wie wird die Vereinbarkeit von Pay-Per-Use und kurzen vertraglichen Mindestlaufzeiten mit professionellen Business Services ohne SLA Gestaltung hergestellt?
- Wie sind Datenmigration, Archivierung und Rückgabe der Kundendaten geregelt?
- Wie werden Verfügbarkeit und Performance für geschäftskritische Anwendungen gewährleistet?
- Welche rechtlichen und steuerlichen Implikationen haben die zugrunde liegenden Vorgehensweisen und Geschäftsmodelle?

Identifizierung der Steuerungs- bereiche

IT Risikobereiche



Quelle: PwC

Auf welchen Grundlagen erfolgen IT Prüfungen aus Sicht der WP?

IT-Prüfung (On-Premise)	IT-Prüfung (Off-Premise)	Supporting Best-Practice
Anforderungen	Anforderungen	Empfehlungen
<p>PwC Audit Guide</p> <p>IDW RS FAIT 1: Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung bei Einsatz von IT</p> <p>IDW PS 330: Abschlussprüfung bei Einsatz von IT</p> <p>IDW PH 9.330.1: Checkliste zur Abschlussprüfung bei Einsatz von IT</p> <p>IDW PH 9.330.2:</p> <p>Prüfung von IT-gestützten Geschäftsprozessen im Rahmen der JAP</p>	<p>IDW PS331: Abschlussprüfung bei teilweiser Auslagerung der Rechnungslegung auf Dienstleister</p> <p>IDW PS 951: Die Prüfung des IKS beim Dienstleistungsunternehmen für ausgelagerte Funktionen</p> <p>AICPA SAS70/SSAE 16: Auditing Considerations Relating to an Entity Using a Service Organisation</p> <p>ASB ISAE3402: Assurance Reports on Controls at a Service Organisation</p>	<p>ITGI: IT Control Objectives for Sarbanes Oxley</p> <p>ISACA: CobIT 4.1/5.0</p> <p>Office of Gouvernment Commerce: IT Infrastructure Library (ITIL)</p> <p>International Standard Org.: SO 2700x Information Security Management System (ISMS)</p> <p>...</p>

Quelle: PwC

Wie unterstützt ITSM mit ITIL den Betrieb in der Cloud

Service Portfolio Management

Welche Cloud Services wollen wir im IT Service Portfolio anbieten

Service Design

Make or Buy-Entscheidung unter Berücksichtigung der Warrantyaspekte (Verfügbarkeit, Sicherheit, Performance und Kontinuität)

Service Level Management

Klärung der vertraglichen Zusicherung der Warranty und des Supportanspruchs

Supplier Management

Auswahl des Dienstleiters (Cloud?) mit Exit Strategie und Management der Leistungserbringung

Configuration Management

Managen der Schnittstellen zur Cloud

Change Management

Erkennen und managen der Risiken bei Änderungen

Was kann die interne IT von der Cloud lernen?

Skaleneffekte werden optimal genutzt

Standardisierung und Konsolidierung

Das Serviceportfolio ist standardisiert

Entwurf und Umsetzung eines servicebasierten Service Level Management wo immer es geht

Das Provisioning ist einfach und schnell

Standardisierung und Automatisierung vom Request bis zum Service Deployment

Die Services sind mit höchster Performance verfügbar

Behaupten Sie das einfach auch, klappern gehört zum Handwerk

Für eine standardisierte und hoch automatisierte IT Infrastruktur sind die Kostenvorteile im Verhältnis zum Risiko gegenüber der Cloudnutzung gering.

Zusammenfassung/Empfehlung

Die Nutzung von Cloud Services muss durch geeignetes IT Personal gemanaged werden, damit sich ändernde Sicherheitsanforderungen berücksichtigt werden

Das ITIL Service Design liefert und entwickelt die Prozesse und Werkzeuge um Risiken, Chancen und Kosten der Cloudnutzung zu managen

Cloud-Services dürfen den Anwender nur über zentral gesteuerte Request-Fulfillment-Prozesse zu Verfügung gestellt werden

Endanwender Cloud Services müssen über das IT Service Portfolio verwaltet werden, sonst steigen die versteckten Kosten und Risiken

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Ihr Kontakt:

Thomas Hartmann

Vorstand

Thomas.Hartmann@ITSM-Consulting.de