

EIN MANAGED SERVICE PROVIDER DER NÄCHSTEN GENERATION

STORM REPLY hat sich auf die Entwicklung und Implementierung innovativer cloud-basierter Lösungen und Dienste spezialisiert. Mit seiner fundierten Expertise in der Erstellung und Verwaltung von Cloud-Lösungen in den Bereichen Infrastructure as a Service (IaaS), Software as a Service (SaaS) und Platform as a Service (PaaS) unterstützt Storm Reply bedeutende Unternehmen in Europa und auf der ganzen Welt bei der Implementierung von cloud-basierten Systemen und Anwendungen. Storm Reply ist AWS Premier Consulting Partner.

Ein AWS Managed Service Provider (MSP) der nächsten Generation ist drei Grundsätzen verpflichtet: Kunden proaktiv und regelmäßig mit Beratungsangeboten weiterbilden, zusammen mit AWS Professional Services wie ein Systemintegrator (SI) agieren und eine Führungsrolle einnehmen sowie Anwendern den Nutzen und die Neuentwicklungen der Services von AWS näherbringen.

MANAGED SERVICE PROVIDER

In der Regel ist ein Managed Service Provider (MSP) ein IT-Dienstleistungsanbieter, der Server, Netzwerke und spezialisierte Anwendungen für Endnutzer und Unternehmen bereitstellt. Normalerweise werden diese Anwendungen vom Dienstleistungsanbieter gehostet und verwaltet.

Managed Service Provider sind meist auf Web-Hosting oder Anwendungen spezialisierte Dienstleister, die Unternehmen jeder Größenordnung ermöglichen, mit ihren Netzwerk- und Anwendungsressourcen verbundene Vorgänge im Rahmen einer Bereitstellungsvereinbarung auszulagern. In den meisten Fällen besitzen die MSPs die gesamte physische Backend-Infrastruktur und stellen über das Internet Ressourcen für die Endnutzer bereit, als Self-Service und je nach Bedarf.

Managed Service Provider überwachen, kontrollieren und sichern die Verfahren der ausgelagerten Netzwerke und Anwendungen im Auftrag der Unternehmen, die diese Dienstleistungen nutzen. MSPs verfügen über spezialisierte Infrastrukturen, Mitarbeiter sowie Branchenzertifizierungen und bieten rund um die Uhr eine Überwachung und Bereitstellung zusätzlicher Services für ihre Kunden.

STANDARD MSP-DIENSTE

IT asset Management

Um den kompletten Lebenszyklus aller IT-Assets zu planen und zu verwalten und so dem Unternehmen zu helfen, den Wert zu maximieren, Kosten zu kontrollieren, Risiken zu handhaben, Einkaufsentscheidungen zu unterstützen, Ressourcen wiederzuverwenden und auszumustern und zugleich regulatorische und vertragliche Vorgaben zu erfüllen.

Monitoring and event Management

Um Services und Servicekomponenten systematisch zu beobachten und als Ereignisse identifizierte ausgewählte Statusänderungen aufzuzeichnen und zu melden, durch die Bestimmung und Priorisierung von Infrastrukturen, Services, Geschäftsprozessen und Datensicherheitsereignissen sowie durch Festlegung geeigneter Reaktionen auf diese Ereignisse.

Service level Management

Um klare geschäftsbasierte Ziele für die Service-Performance zu setzen, damit die Bereitstellung eines Service ordnungsgemäß anhand dieser Ziele beurteilt, überwacht und gehandhabt werden kann.

Change Control

Um die Zahl der erfolgreichen IT-Änderungen zu maximieren, indem eine korrekte Risikobewertung gewährleistet wird, Änderungen freigegeben werden und die Planung der Änderungen verwaltet wird.

Problem Management

Um die Wahrscheinlichkeit und die Auswirkungen von Vorfällen durch Identifizierung tatsächlicher und potenzieller Ursachen von Vorfällen sowie durch Handhabung von Workarounds und bekannten Fehlern zu reduzieren.

Service Desk Management - SPOC

Um Bedarf für die Lösung von Vorfällen und Service-Anfragen zu erfassen. Dies sollte der Zugangspunkt und Single Point of Contact (SPOC) für den Dienstleistungsanbieter gegenüber allen seinen Benutzern sein.

Service request Management - HD1

Um die vereinbarte Qualität eines Service zu unterstützen, indem alle vorab festgelegten, vom Benutzer initiierten Service-Anfragen auf effektive und benutzerfreundliche Weise gehandhabt werden.

Availability Management

Um sicherzustellen, dass Dienstleistungen vereinbarte Verfügbarkeitsniveaus erreichen und so die Anforderungen von Kunden und Benutzern erfüllen.

Incident Management

Um die negativen Auswirkungen von Vorfällen zu minimieren, indem so schnell wie möglich zum Normalbetrieb des Services zurückgekehrt wird.

Deployment Management

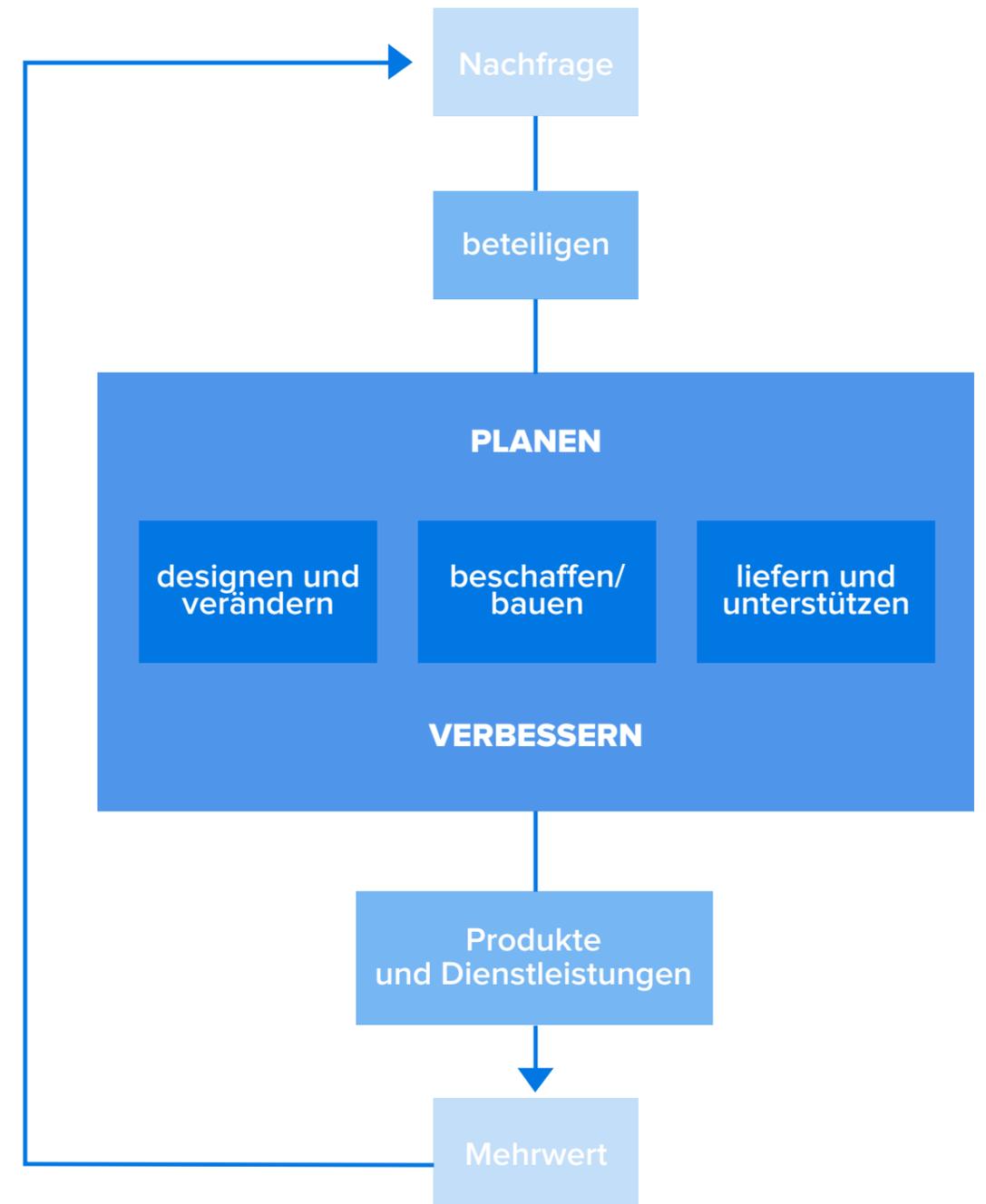
Um neue oder geänderte Hardware, Software, Dokumentation, Prozesse oder andere Komponenten in Live-Umgebungen zu verlagern. Dies kann auch zum Einsatz von Komponenten in anderen Umgebungen zum Testen oder Staging dienen.

Release Management

Um neue und geänderte Services und Funktionen zur Nutzung bereitzustellen.

Continual improvement	Um die Verfahren und Services des Unternehmens auf sich verändernde Geschäftsanforderungen auszurichten, indem eine laufende Identifizierung und Verbesserung von Services, Service-Komponenten, Verfahrensweisen oder anderen Elementen erfolgt, die für das effiziente und effektive Management von Produkten und Dienstleistungen eingesetzt werden.
Information security Management	Um die vom Unternehmen zur Durchführung seines Geschäftsbetriebs benötigten Daten zu schützen. Dazu gehören das Verstehen und Verwalten von Risiken für die Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten sowie andere Aspekte der Datensicherheit wie Authentifizierung und Unbestreitbarkeit.
Measurement and reporting	Um eine fundierte Entscheidungsfindung sowie laufende Verbesserungen durch Reduzierung der Unsicherheitsniveaus zu unterstützen. Dies wird durch die Sammlung relevanter Daten zu verschiedenen verwalteten Objekten und deren stichhaltige Bewertung in einem angemessenen Kontext erreicht.
Relationship Management	Um die Verbindungen zwischen dem Unternehmen und seinen Anspruchsgruppen auf strategischer und taktischer Ebene zu schaffen und zu pflegen. Hierzu gehören die Identifizierung, Analyse, Überwachung und ständige Verbesserung der Beziehungen zu und zwischen den Anspruchsgruppen.
Service configuration Management	Um zu gewährleisten, dass exakte und zuverlässige Informationen über die Konfiguration der Services sowie die zu deren Unterstützung verwendeten Konfigurationselemente (CIs) verfügbar sind, wo und wann sie benötigt werden. Dazu gehören Informationen zur Konfiguration der CIs sowie zu den Beziehungen zwischen diesen.
Infrastructure and platform Management	Um die von einem Unternehmen genutzten Infrastrukturen und Plattformen zu handhaben. Bei korrekter Ausführung ermöglicht diese Verfahrensweise die Überwachung der dem Unternehmen zur Verfügung stehenden Technologielösungen, einschließlich der Technologie externer Dienstleistungsanbieter.
Service validation and testing	Die Definition des Service-Werts beruht auf Rückmeldungen der Kunden sowie Geschäftszielen und regulatorischen Anforderungen und wird als Teil der Wertschöpfungskettenaktivität für Entwicklung und Wechsel dokumentiert. Diese Rückmeldungen werden verwendet, um messbare Kennzahlen für Qualität und Performance zu bestimmen, die eine Definition von Qualitätssicherungskriterien und Testanforderungen unterstützen.

Durch diese Verfahren können MSPs zur Service-Wertschöpfungskette beitragen und den Mehrwert am Ende jeder Stufe steigern, um den Geschäftserfolg des Kunden zu erhöhen.



SERVICE PROVIDER DER NÄCHSTEN GENERATION

Ein Next-Gen MSP ist ein Managed Service Provider, der die oben genannten Verfahrensweisen auf ein neues Niveau bringt, indem er sich auf den Mehrwert von cloud-basierten Services konzentriert.

Zentrale Konzepte:

Von Hardware zu Software: durch die Migration von On-Premise Hardware hin zu Cloud-basierten Lösungen müssen sich Next-Gen MSPs und ihre Kunden nicht länger um Ausfälle ihrer Server kümmern oder ihre Technologie in regelmäßigen Abständen erneuern. Sie können sich stattdessen auf die Software und die Cloud-Services konzentrieren, die sie am besten beim Erreichen ihrer geschäftlichen Ziele unterstützen.

Von zentral zu dezentral: traditionelle MSPs verwenden häufig ein in sich Network Operations Center, in dem ein Team von einer zentralen Stelle aus Dienstleistungen erbringt. Next-Gen MSPs verwenden dagegen eine dezentralisierte und automatisierte Struktur. Intelligente, selbst-reparierende und Cloud-native Lösungen machen einen Großteil der für das herkömmliche Modell erforderlichen manuellen Tätigkeiten überflüssig.

Von Unordnung zu DevOps: das Änderungsmanagement kann für traditionelle MSPs ein höchst komplexer Vorgang sein, da es sehr viele manuell ausgeführte Vorgänge erfordert. Immer mehr Next-Gen MSPs nutzen daher DevOps, um Änderungen effizienter zu implementieren und zu verfolgen. Indem neuer Code schneller für die Produktion verfügbar gemacht wird, können Next-Gen MSPs Ihr Geschäft agiler machen und Ihren ROI verbessern.

Vom Verkäufer zum Berater: die wohl wichtigste Veränderung ist, dass MSPs sich weniger auf den technischen Support als vielmehr auf eine langfristige strategische Beratung konzentrieren, damit Sie als Unternehmen Ihr volles Potenzial ausschöpfen können. Next-gen MSPs kümmern sich um Ihre weitere Entwicklung als Unternehmen und übernehmen Verantwortung dafür. Sie wissen, dass es mit der Technologie allein nicht getan ist und es darauf ankommt, diese zielgerichtet einzusetzen.

Next-Gen MSPs entwickeln ein Cloud Center of Excellence (CCOE), das sie dem Kunden bereitstellen.

CCOE Team	Rollen und Verantwortlichkeit
Marketing Team	Entwickelt und verbreitet Botschaften, die der Differenzierung dienen und auf Expertenbereiche abgestimmt sind; definiert eine Go-to-Market-Strategie und setzt sie um.
Support/Operation Team	Bietet Tier-1-bis-3-Support und fungiert als primärer technischer Ansprechpartner für Kunden.
Sales Team	Ermittelt gemeinsam mit Kunden aktuelle und zukünftige Möglichkeiten der Cloud.
Alliance Team	Verantwortlich für die AWS-Abstimmung; erstellt ein Mapping der Möglichkeiten.
Solution Architecture Team	Entwickelt Lösungen für Kunden.
Professional Services and Delivery Team	bietet Dienste für die strategische Zusammenarbeit und Beratung.

Ein MSP der nächsten Generation stellt die Entwicklung in den Fokus, und das “by default” und “by design”. Zudem ist eine Automatisierung auf allen Ebenen ein entscheidender Faktor für den Mehrwert des MSP. Diese beiden Zielsetzungen werden durch die umfassende Anwendung folgender Elemente erreicht:

Dev(Sec)Ops-Framework zur Lösung der Geschäftsprobleme der Kunden;

Infrastructure As Code zur Gewährleistung wiederhol-, test- und prüfbarer und einheitlicher Infrastrukturbereitstellungen;

Testing und Auditierung generierter Artefakte;

Tooling so dass der Kunde keine eigenen Tools handhaben muss: CI/CD, Backup/Wiederherstellung, Datenmigration, Workflow-Automatisierung, Kostenersparnis durch Planung von Instanzen;

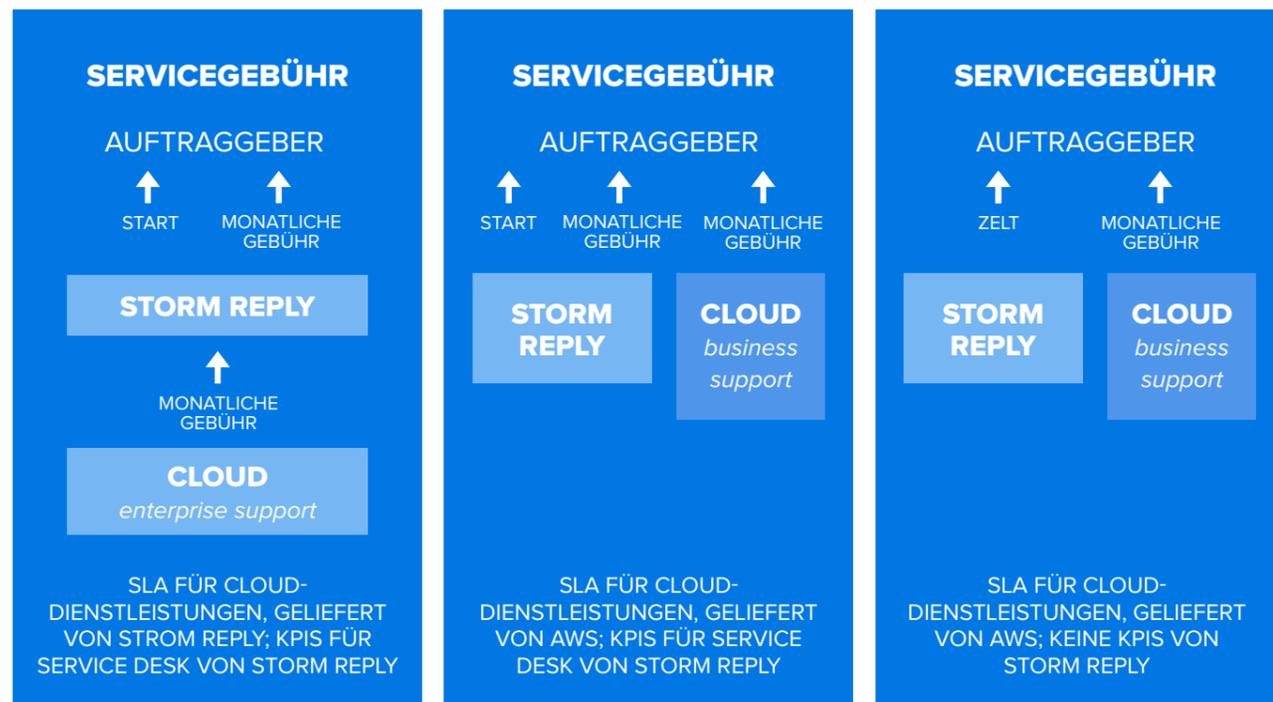
Training und kontinuierliches Verbessern für die Kundenintegration mit MSP-Tools.

DER MEHRWERT VON STORM REPLY

Storm Reply ist seit 2014 ein AWS Premier Consulting Partner, der in den globalen Top 10 geführt wird, und eines der wenigen Unternehmen, dem von AWS so viele unterschiedliche Kompetenzen bescheinigt wurden: SaaS, Daten & Analytik, DevOps, Industriesoftware, IoT, Migration, Oracle.

Storm Reply ist außerdem seit 2013 Partner des AWS Managed Service Provider-Programms und seit 2018 des AWS Well-Architected-Programms. Im Laufe der Jahre hat Storm Reply sein eigenes Service-Modell entwickelt, indem wir ein auf weltweiten Standard-ITIL und AWS-Best-Practices basierendes Onboarding-Framework erstellt haben.

Unser internes Service-Team besteht aus über 30 zertifizierten Einheiten wie Cloud Operations, Incident Response Team, Cloud Architects, Dev/SysOps-Techniker. Dank dieser Struktur können wir die geschäftlichen Anforderungen unserer Kunden in agiler und flexibler Weise unterstützen. Unser Angebot ist in der Regel in drei primäre Optionen unterteilt.



DER ONBOARDING-PROZESS

Der Onboarding-Prozess ist das von Storm Reply entwickelte, konsolidierte und eingesetzte Standard-Workflow-Framework für die Handhabung von Kunden-Workloads auf AWS.

Dieses Framework dient zur Inventarisierung der Assets, Definition von Prozessen und Verfahrensweisen, Überprüfung der Dokumentation, Bewertung der Sicherheitsaufstellung des Systems, Kontrolle des Überwachungssystems, Integration von Alarmen in den 24/7-Betrieb sowie zur Übernahme der Verantwortung für den Betrieb von Kunden-Workloads.

Das Ziel ist die Festlegung des Umfangs der eingesetzten Systeme unter Identifizierung möglicher Service-Lücken (GAP-Analyse) und Umsetzung eines Strategieplans für deren Schließung.

Der Prozess ist wie folgt aufgebaut.



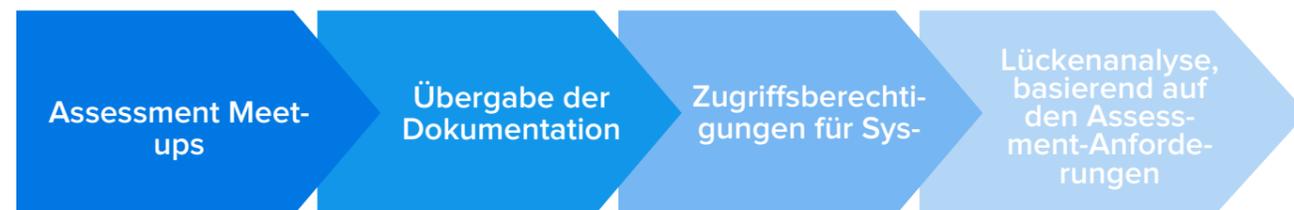
EINFACHES ASSESSMENT

Das einfache Assessment dient dazu, rasch grundlegende Informationen über ein System zu sammeln und eine grobe Einschätzung des Service zu liefern. Wir lassen den Kunden ein Formular mit Fragen ausfüllen und erstellen dann ausgehend von diesen Angaben und weiteren Annahmen bezüglich der Lösung eine grobe Schätzung. Diese kann als Ausgangsbasis für die vollständige Beurteilung und die entsprechende Abstimmung des Managements dienen. Die Durchführung der einfachen Beurteilung dauert gewöhnlich einen Arbeitstag.

VOLLUMFÄNGLICHES ASSESSMENT

Die vollständige Beurteilung dient dazu, die Ausgangslage der derzeit eingesetzten Das vollumfängliche Assessment eine GAP-Analyse zu erstellen. Die gesammelten Informationen helfen bei der Festlegung und Abstimmung eines spezifischen Managementangebots für den kundenspezifischen Umfang.

Informationen können durch Befragungen, Workshops oder virtuelle Meetings gesammelt werden, je nach Reichweite des Service. Die Durchführung des vollumfänglichen Assessments dauert gewöhnlich fünf Arbeitstage.



Hierfür werden mindestens die folgenden Angaben benötigt:

Inventar vorhandener Assets

- Anzahl AWS-Accounts
- Anzahl EC2-Instanzen
- Anzahl RDS-Datenbanken
- Anzahl ECS-Cluster
- Anzahl EMR-Cluster
- Anzahl EKS-Cluster
- Anzahl serverloser Anwendungen
- Anzahl Redshift-Cluster
- Anzahl CI/CD-Pipelines

Inventar vorhandener Dokumente

- Architektur-Dokumente
- Architektur-Diagramm
- Beschreibung der Architekturschichten des Technologie-Stacks
- Netzwerk-Dokumente
- Kommunikationsfluss-Dokumente
- RACI-Matrix
- Playbook und Betriebsdokumente
- Anwendungsbereitstellungsdokumente

- Änderungsmanagement-Dokumente
- Vorfallsmanagement-Dokumente
- Serviceanfrage-Management-Dokumente

Governance-Anforderungen

- RPO und RTO
- Richtlinie zur Backup-Aufbewahrung
- Verfügbarkeit
- Disaster Recovery

Überwachungsanforderungen

- Infrastruktur
- Anwendung
- Performance

Sicherheitsanforderungen

- Stufen Benutzerzugang
- Anti-Malware
- WAF
- PKI
- Verschlüsselung
- Benutzerrechte und -authentifizierung
- Firewall

Nach Erfassung der oben genannten Angaben sind die weiteren Schritte:

1. Durchführung der vollständigen Beurteilung in der vereinbarten Form (Workshops, Befragungen, virtuelle Meetings usw.)
2. Übergabe der in der Beurteilungsphase ermittelten Dokumentation
3. Erlangung des Zugangs zu den Systemen, um den Service bereitstellen zu können:
 - Infrastruktur
 - Ticketsystem für Problembehebung
 - Überwachung
 - CI/CD
 - Drittanbietertools
4. GAP-Analyse für die gesammelten Informationen. Daraus wird eine Liste mit

ONBOARDING UND SERVICE-EINRICHTUNG

Ziel des Onboardings ist die Schließung der erkannten Lücken für die Service-Übernahme und die gemeinsam mit den Kunden ausgeführte Festlegung der Management-Verfahren für die Ausführungsphase. Der Zeitaufwand für diese Phase hängt stark vom Resultat der GAP-Analyse ab; in der Regel kann sie innerhalb eines Monats abgeschlossen werden.



Die Schritte für die Einrichtung sind:

1. Onboarding-Workshop mit dem Kunden, um die Ergebnisse der Beurteilung und GAP-Analyse zu präsentieren. In diesem Meeting werden das Service-Modell, das Vorgehen bei der Zusammenarbeit, die Service-Level-Agreements sowie ein Zeitplan für das Onboarding nach Komponenten (Meilensteinen) vorgestellt.
2. Dann wird der Plan zur Behebung der GAP-Lücken ausgeführt.
3. Nach erfolgreicher Implementierung der identifizierten Gegenmaßnahmen kann der verwaltete Service starten.

SERVICE-AUSFÜHRUNG (NORMALBETRIEB)

Nach Abschluss der vorangehenden Phase wird gemeinsam mit dem Kunden ein Abnahmetermin vereinbart. Ab diesem Termin geht die Zuständigkeit und Verantwortung für den Service auf Storm Reply über.

Vor diesem Termin werden die Service-Dokumente und -Prozesse fertiggestellt und vom Kunden genehmigt:

- Kontaktpunkte und Eskalationsmatrix
- Problemarten und Workflows des Ticketsystems für Problembhebung
- Betriebshandbuch zur Alarmüberwachung
- Playbooks und gängiger Service-Anfrage-Umfang
- Vorlage für Vorfallsberichte
- Vorlage für Meetings zur Service-Beurteilung

Dann werden regelmäßige Meetings zur Service-Beurteilung angesetzt, um den Service-Status zu verfolgen und Verbesserungen der Service-Qualität zu erörtern.

Nach dem Abnahmedatum überwacht Storm Reply die bereitgestellten Services, kontrolliert die Service-Levels, erstellt regelmäßige Berichte zur Service-Qualität und unterstützt Verbesserungen und Weiterentwicklungen des Services, um stets den optimalen Mehrwert für den Kunden zu gewährleisten.

**DIE VORTEILE
TECHNISCHER
VORREITER NUTZEN
UND IN MEHRWERTE
FÜR DEN ENDKUNDEN
UMWANDELN**