



- Status einer Business Strategie. Positionierung der digitalen Technologie im Unternehmen.
- Dauer des Planungszyklus: Strategie – Portfolio – Selektion - Umsetzung
- Rollen des Business und der IT in der Digitalisierung.
- Stand Planung von Umsetzungsinitiativen. Roadmap für Cloud Transformation.

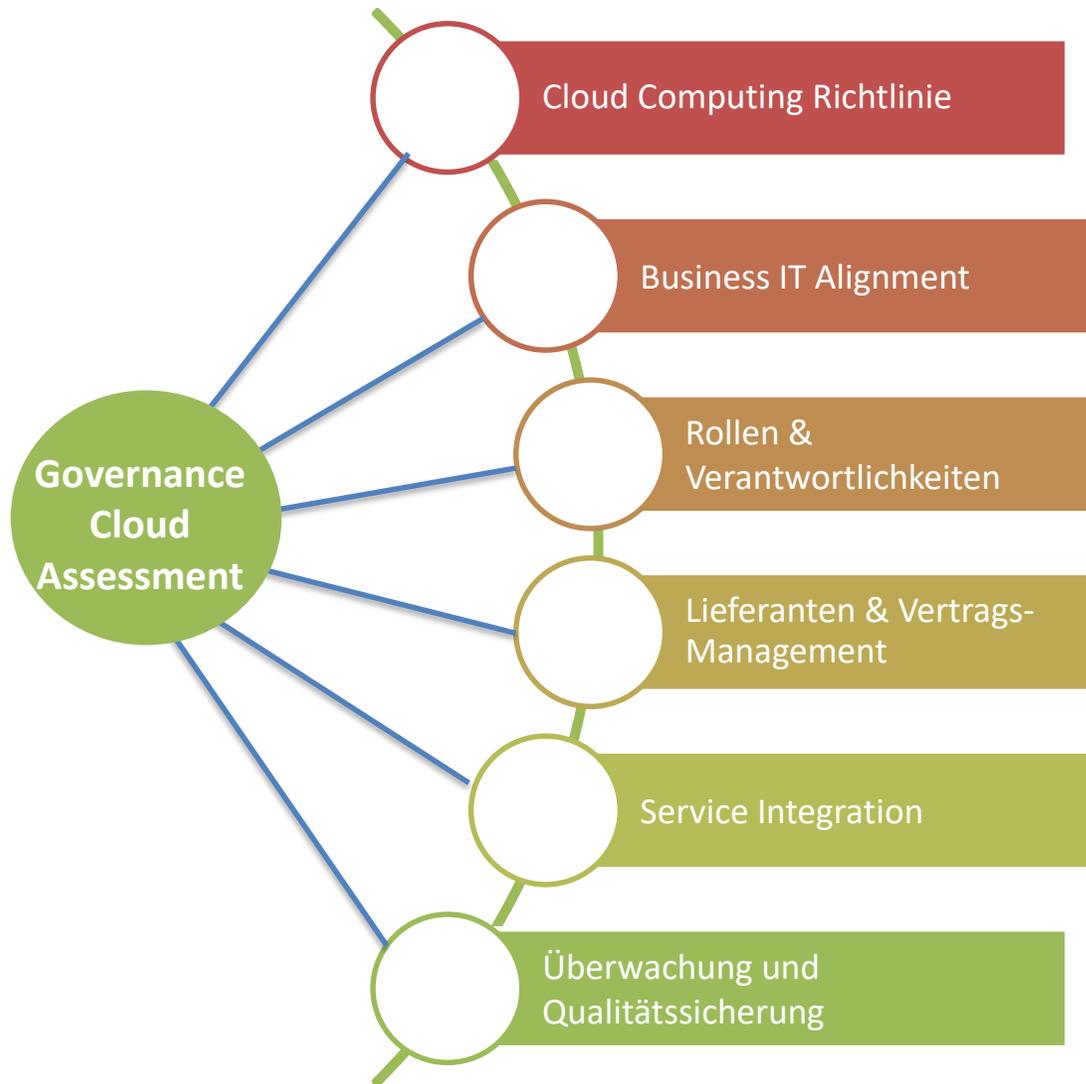
- Automatisierungsgrad / Anteil an papierbasierten Prozessen
- Durchlaufzeiten / Effizienz / Wartezeiten
- Digitalisierung der Kundenprozesse
- Kostentransparenz der Geschäftsprozesse

- Identifizieren der Quellen für Prognosen zum Bedarf & Erkennen der Dynamik der Geschäftstätigkeiten
- Cloud Service Beschaffungsprozess – Shadow IT Faktor - Technologie Investitionsmix
- Steuern der Nachfrage nach Services & Entwickeln differenzierter Angebote
- Überwachen, Optimieren und Berichten der Leistung & Nutzen des Investitionsportfolios

- Security Awareness im Business (Verständnis der Risiken im Cloud Service Umfeld)
- Durchsetzung Datenschutz Richtlinien
- Klassifikation und Ownership von Daten & Informationen
- Security Rollen und Verantwortlichkeiten beim Business, IT und Provider
- Verständnis der Risiken im Cloud Umfeld

- Fähigkeit, sich schnell und kosteneffizient an Veränderungen im Geschäftsumfeld anzupassen
- Was treibt die IT im Unternehmen an - Kosten oder Agilität?
- Rolle des Business in IT Projekten
- Transformation des Business: Anwendung agiler Methoden im Geschäftsalltag
- Messbarkeit des Beitrags der Cloud zum Business-Erfolg

- Bring your Own Device / Verwendung mobiler Geräte – Richtlinien und Umsetzung
- Service Architektur und mobile Technologie
- Enterprise Mobility Management



- Nutzung und Beschaffung von Cloud Diensten
- Datenverarbeitung in der Cloud
- Public-, Private-, Hybrid Cloud
- Einhaltung von Gesetzen, Vorschriften und Regulatorien (inkl. Kontrolle und Überwachung)
- Risikobeurteilung und -management

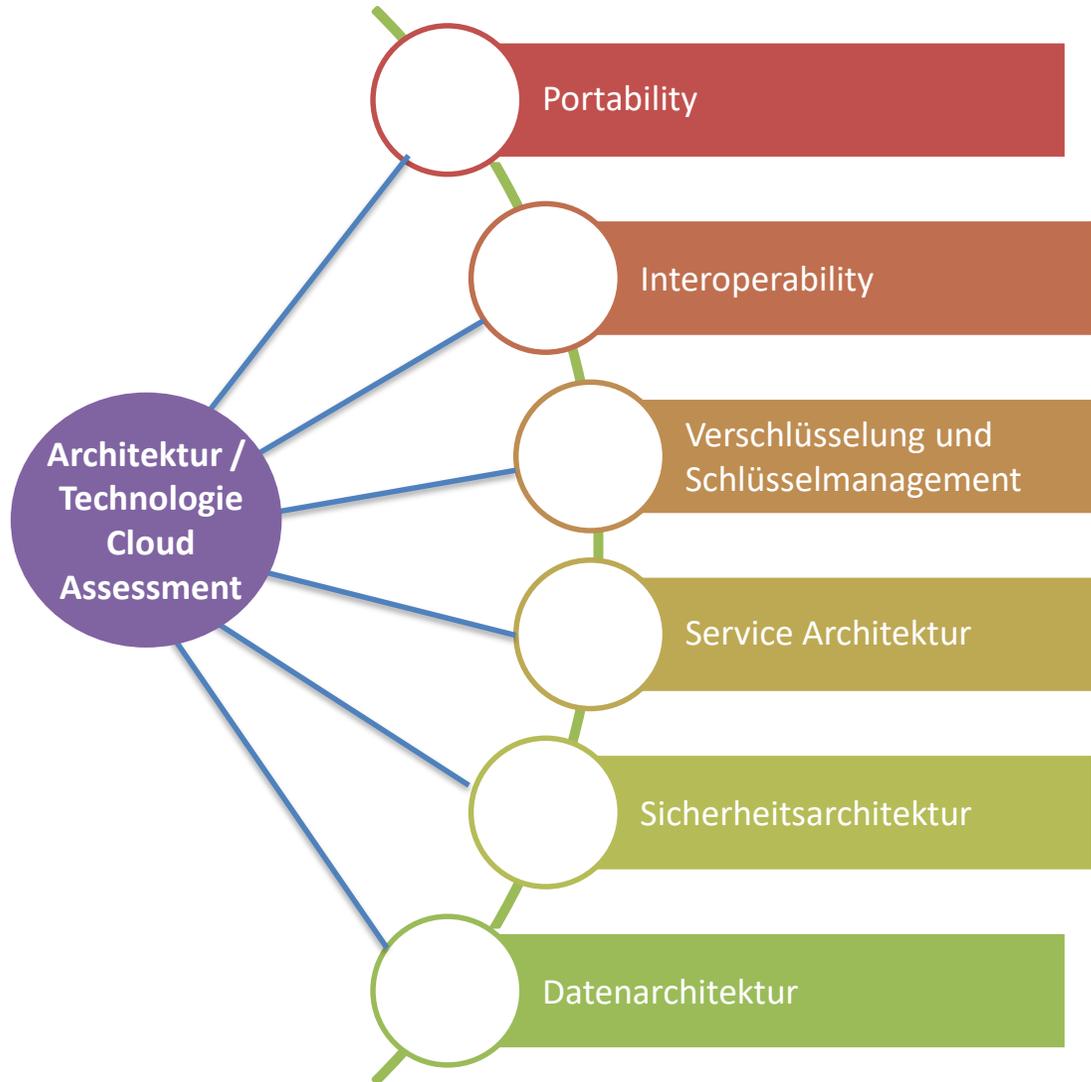
- Business Relationship Management
- Zieldefinitionsprozess
- Dashboard & Metriken – Messen und Berichten des Wertbeitrags am Geschäftserfolg (Value creation)

- Zuständigkeit für Cloud Dienste
- Übersicht der verwendeten Cloud Dienste
- Klarheit der Verantwortlichkeiten
- Aufgaben- / Gewaltentrennung (Segregation of Duty)

- Lieferanten- & Vertrags-Management Prozess für Cloud Dienste
- Anforderungsprofile für Cloud Service Provider
- Regelung von Datenschutz und Sicherheit in Cloud Verträgen
- Klarheit und Überprüfbarkeit der Leistungsanforderungen (SLAs)
- Regelung On-Boarding und Off-Boarding von Cloud Diensten (inkl. Exit Plan)

- Positionierung der IT im Multi-Cloud Umfeld?
- Regelung der Zusammenarbeit mit mehreren Providern (Hybrid-Umfeld)
- Technische Integration Cloud Dienste in Service Management und Monitoring Umgebung
- Informations- & Kommunikationsregelung (Austausch mit externen Stellen, Providern)

- Regelmässige Reviews der Cloud Nutzung im Unternehmen
- Richtlinie Überprüfung & Reporting
- Auditrecht/ ISAE bei Cloud Providern
- Externe Qualitätssicherung



- Möglichkeiten Daten und Anwendungen auf andere Plattformen zu portieren
- Standardisierung der Datenformate, Programmiersprachen und Bibliotheken
- Daten Portabilität & System Portabilität
- Cloud Referenzarchitektur

- Möglichkeit der Zusammenarbeit von Cloud Komponenten
- Standardisierung der APIs
- API-Konzept
- Integrationseigenschaften der Service-orientierten Architektur

- Verschlüsselungsrichtlinie & Prozesse
- Verfahren zur Schlüsselverwaltung
- Qualität der Verschlüsselung
- Daten- & Kommunikationsverschlüsselung

- Orchestrierung, Werkzeuge für Provisionierung, Workload Management und Dekommissionierung
- Lifecycle Management
- Monitoring & Reporting
- Technologie Integration

- Cloud Sicherheits-Konzept, Secure Monitoring Konzept & Lösung
- Identity und Access Governance (IAG)
- Netzwerksicherheit
- Sicherer Entwicklungsprozess

- Unternehmensdatenarchitektur (EDA)
- Datenklassifizierungsrichtlinie
- Berücksichtigung gesetzlicher und betrieblicher Vorschriften und Richtlinien
- Datenlöschung, -sicherung und -archivierung



- Informationssicherheitsmanagement-Konzept, -System,- Richtlinie
- Informationssicherheitsmanagement-Organisation
- Einhaltung (Compliance) und Kontrollen
- Human Resource Security
- Risiko Management Verfahren und Prozess (Augenmerk auf Cloud Services)

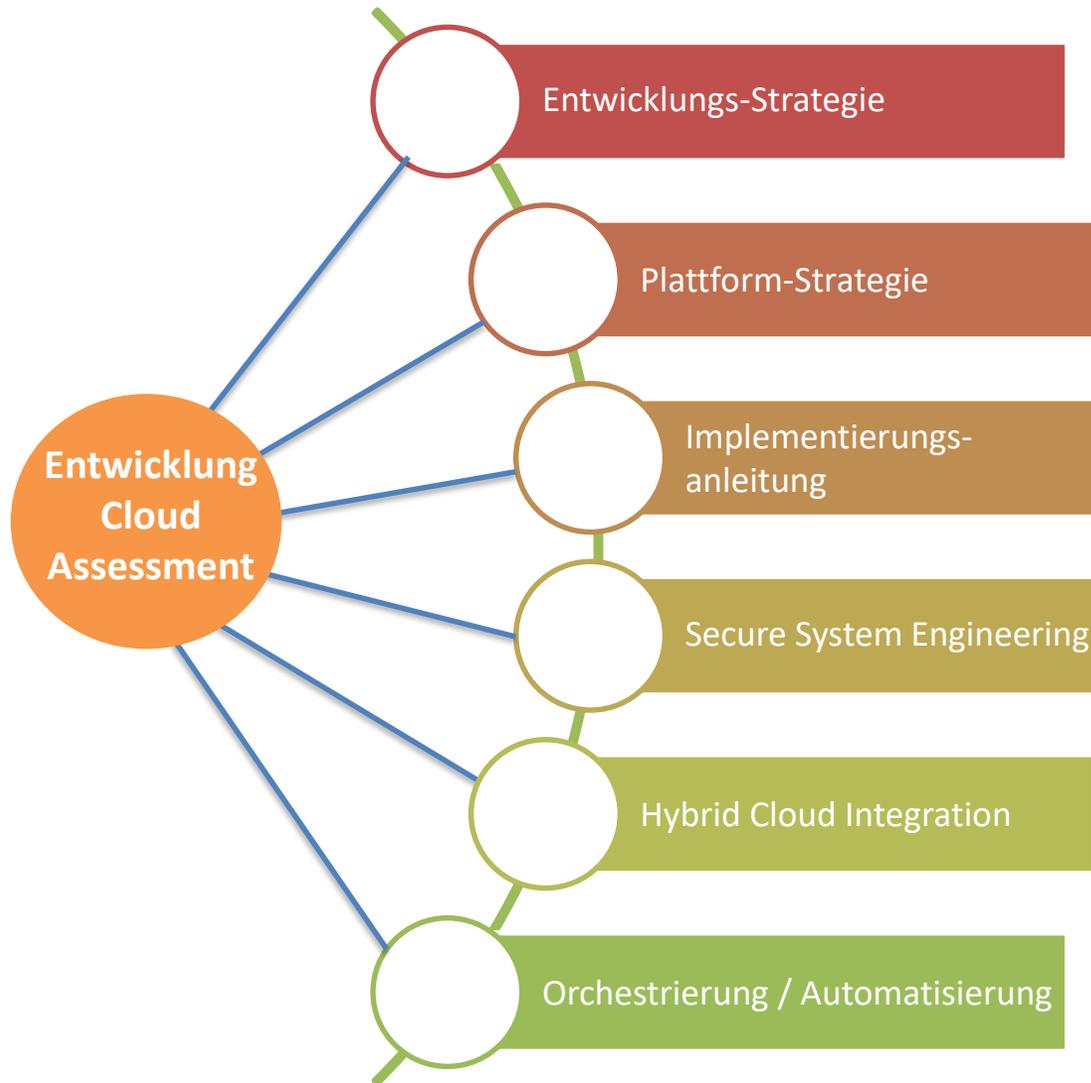
- Information Asset Inventar
- Informations Klassifizierung & Bezeichnung
- System Beschaffung

- Identity und Access Governance (IAG)
- Identity & Access Request Management
- ABAC – Attribut based access control
- Überwachung Konzept & Lösung
- Management von privilegierten Accounts

- Business Continuity Konzept und -Strategie
- Business Impact Analyse (BIA)
- Bewusstsein der Cloud BCM Szenarien (Ausfall Provider, Standort, etc.)
- Vorhandene Recovery Strategien
- Continuity Tests

- Cloud Kunden Support
- Malware Protection
- Intrusion Detection
- Cloud Security Logging & Monitoring
- Configuration & Change Management
- Vulnerability Management

- Data Protection Management System
- Privacy Risiko Management
- Privacy Architektur (Design/Default)
- Privacy Incident Verfahren, Notifikation
- Privacy Rollen & Zuständigkeiten
- Privacy Services (Information, Löschung, Korrektur, Bereitstellung)



- Cloud Native Entwicklung
- Cloud Transition Konzept & Status
- Cloud Entwicklungs-Architektur
- Agile Entwicklungsansätze / DevOps (Definition DevOps Pipeline, Infrastructure as Code, Testautomatisierung, Test Driven Development)

- PaaS – Cloud Entwicklungs Framework / Architektur
- Cloud Stack
- Unified codebase
- Containerization

- Service- und Daten-Portabilität
- Schutz von Transaktionen mit Anwendungsdiensten
- Technische Überprüfung der Anwendungen nach dem Wechsel der Betriebsplattform
- Einschränkungen bei Änderungen an Softwarepaketen

- Sichere Entwicklungsumgebung
- Secure System Testing & System Akzeptanztest
- Operational Readiness Testing

- Integrierte Entwicklungsumgebung
- Standardisierung Entwicklungsprozess
- Migrationskonzept – Refactoring-Konzept

- Continuous Integration & Continuous Deployment (CI/CD) (Prozess & Tool)
- Technologie Support
- Manuelle Handoffs



- Service Katalog und Leistungskatalog ausgerichtet auf Multiprovider-Cloud-Service-Leistungserfüllung
- Service Request Katalog ausgerichtet auf Cloud Services
- Beschaffungsportal mit Leistungsüberblick
- Transparentes Preismodell mit Verbrauchsbasierender (pay-per-use) Verrechnung

- Service Level Prozess und Richtlinien
- End-to-end Service Level Rapportierung und Überwachung
- SLA's und OLA's basierend auf Business Level Agreements
- Service Pricing

- Change Management Prozess im Multi-Cloud-Provider Umfeld
- Release Management im Multi-Cloud-Provider Umfeld
- Integration Cloud Services
- DevOps in Change- und Release Management

- Kapazitätsplanung und dynamische Anpassung
- Leistungsüberwachung
- Skalierbarkeit der Cloud Services

- Incident Management Prozess zusammen mit der Cloud Nutzung
- Security Incident Management Prozess zusammen mit der Cloud Nutzung
- Problem Management Prozess zusammen mit der Cloud Nutzung
- Knowledge DB unter Berücksichtigung des Multi-Cloud-Provider Umfelds

- Service Provisioning und Decomissioning Verfahren
- Integration Orchestrierung Cloud Services
- Workflow Überwachung
- Automatische und manuelle Verfahren



- Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten im Cloud Umfeld
- Umsetzung Agilität, DevOps in Organisation( Shift Left, Selbstorganisation, End to End Verantwortung)
- Umsetzung Agile Praktiken (Kanban, Scrum, XP, ...)

- Vorhandene Skills
- Ausbildungsprogramm

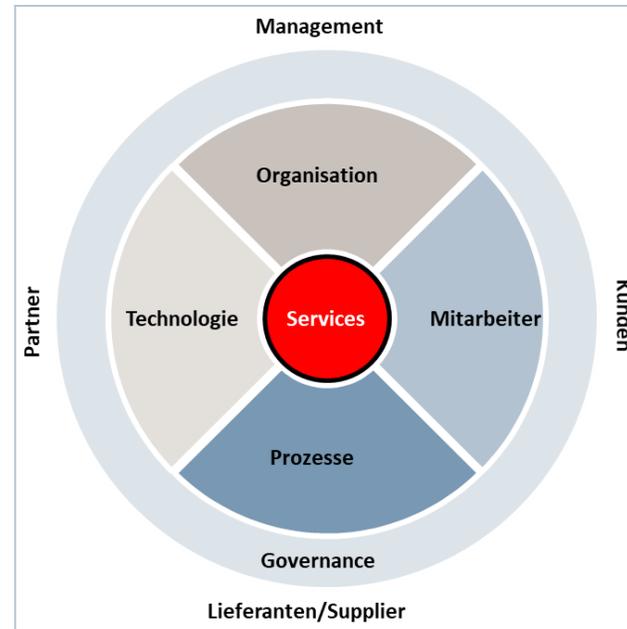
- Cloud Stack Erfahrung
- Datenintegrations- & Analysefähigkeiten
- Cloud Entwicklungs-Erfahrung

- Coaching & Mentoring, Konfliktlösung, Kommunikation, Verhandeln, strategisches Denken
- Multi-Provider Management
- Führen agiler Teams
- Betriebswirtschaftliches Wissen (Finanzmanagement)

- Cloud Security Awareness
- Cloud Security & Compliance Skills
- Datenschutz & GDPR Skills

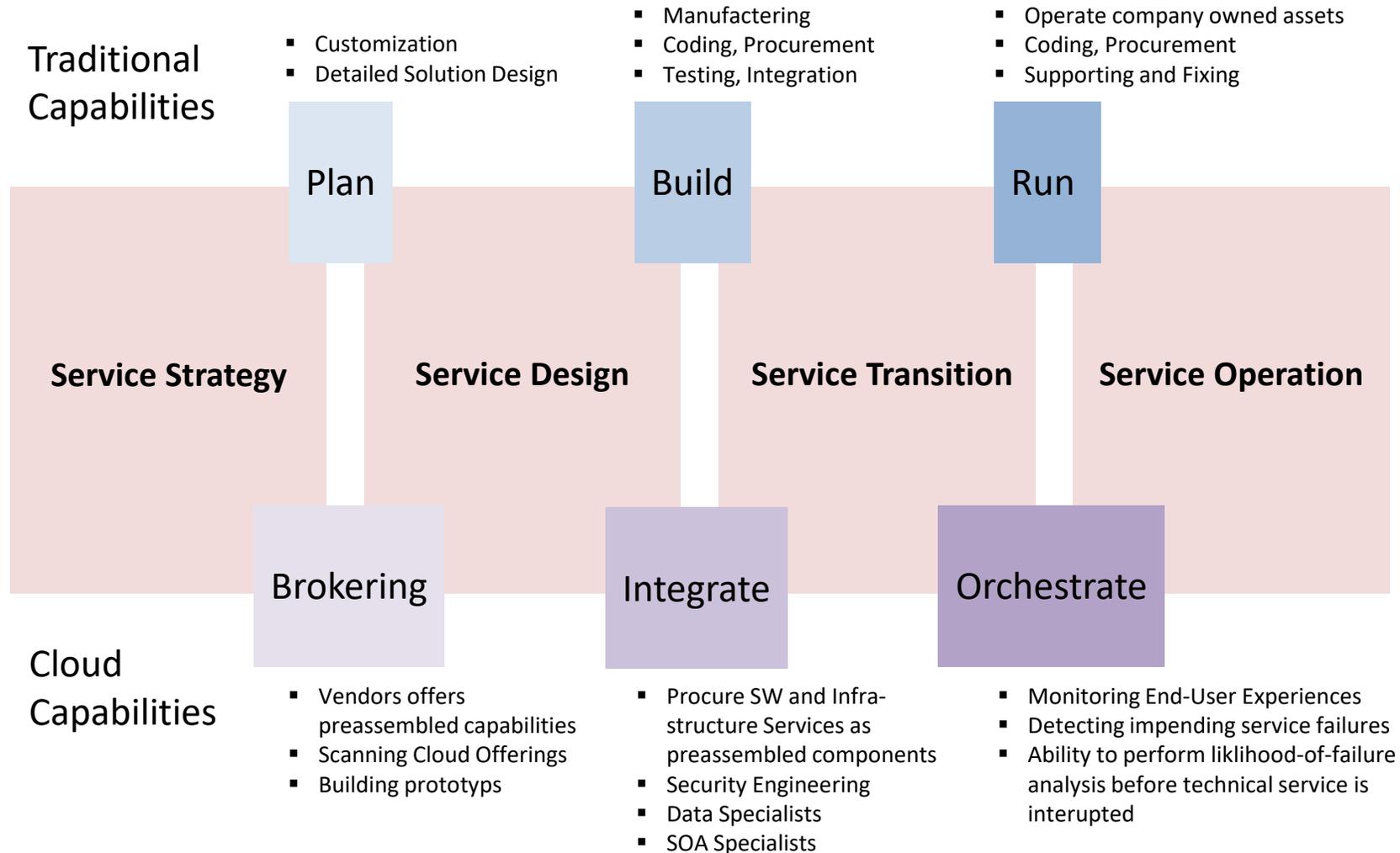
- Gemeinsames Verständnis über die Zielerreichung; Klarheit des Zwecks der Strategie, Cloud-Einsatz
- Pull statt Push Mentalität
- Drang nach Selbstorganisation
- Vertrauen ins Team und in den Einzelnen
- Zusammenhalt im Team
- Kommunikationskultur

Das **Target Operating Model** enthält eine Reihe voneinander abhängiger **Dimensionen**, die in einer IT-Service Provider Organisation definiert, verwaltet und transformiert werden müssen



Die Dimension "**Service**" ist das ultimative Ergebnis der IT-Serviceorganisation. Diese Dimension wurde in der Mitte des Modells platziert, umgeben von den Dimensionen, die zu den Diensten beitragen: "**Organisation**", "**Menschen**", "**Prozesse**" und "**Technologie**".

Das Dach ist die Dimension "**Governance**". Sie fasst alle Dimensionen zusammen und definiert den Umfang des TOM, seine Treiber, Einschränkungen und die Verankerung innerhalb der IT Vision, Mission und Strategie.

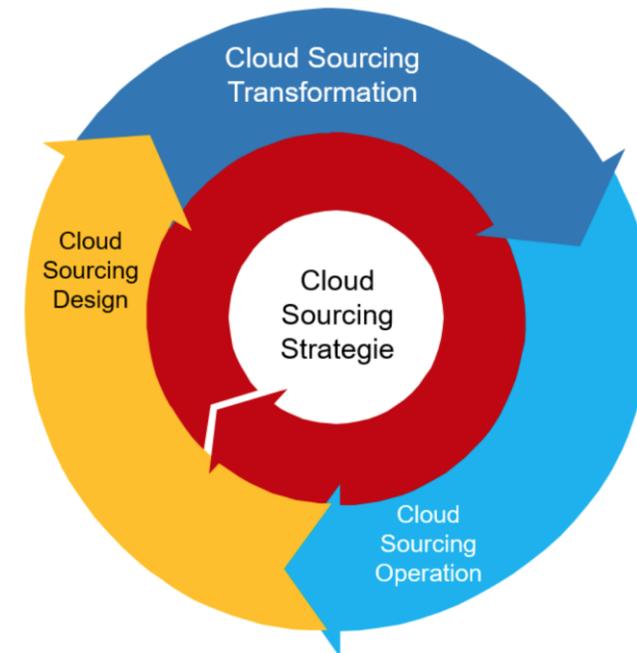


Damit sich die Reise in die Cloud nicht zu einem unsicheren Abenteuer entwickelt, empfehlen wir die **Vorgehensweise anhand eines Cloud Sourcing LifeCycle's**.

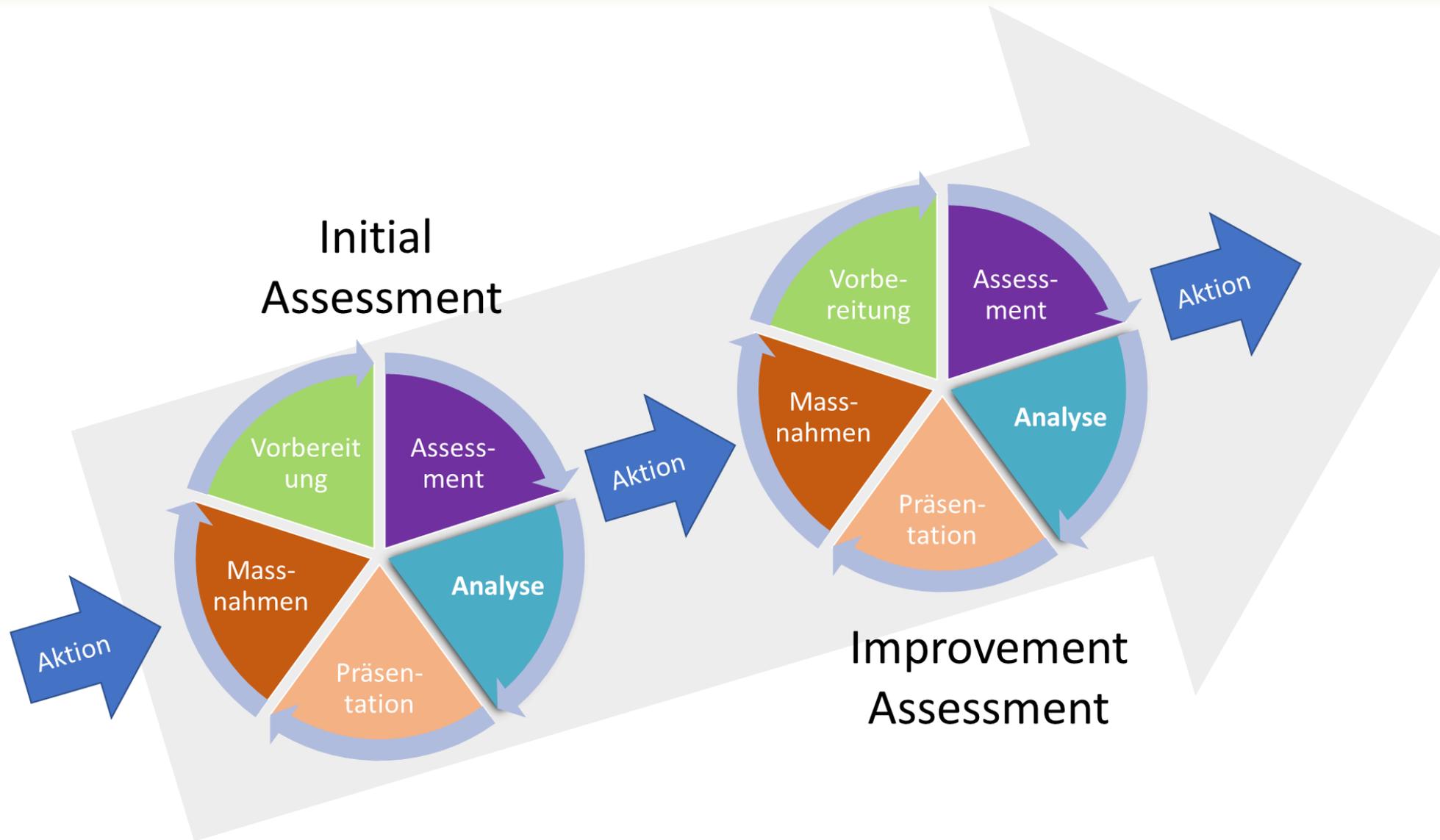
Der Cloud Sourcing LifeCycle ist eine ganzheitliche Betrachtung aller notwendigen Aktivitäten und organisatorischen Massnahmen, welches ein Unternehmen wahrnehmen muss, um einen optimalen und sicheren Weg in die Cloud zu durchlaufen.

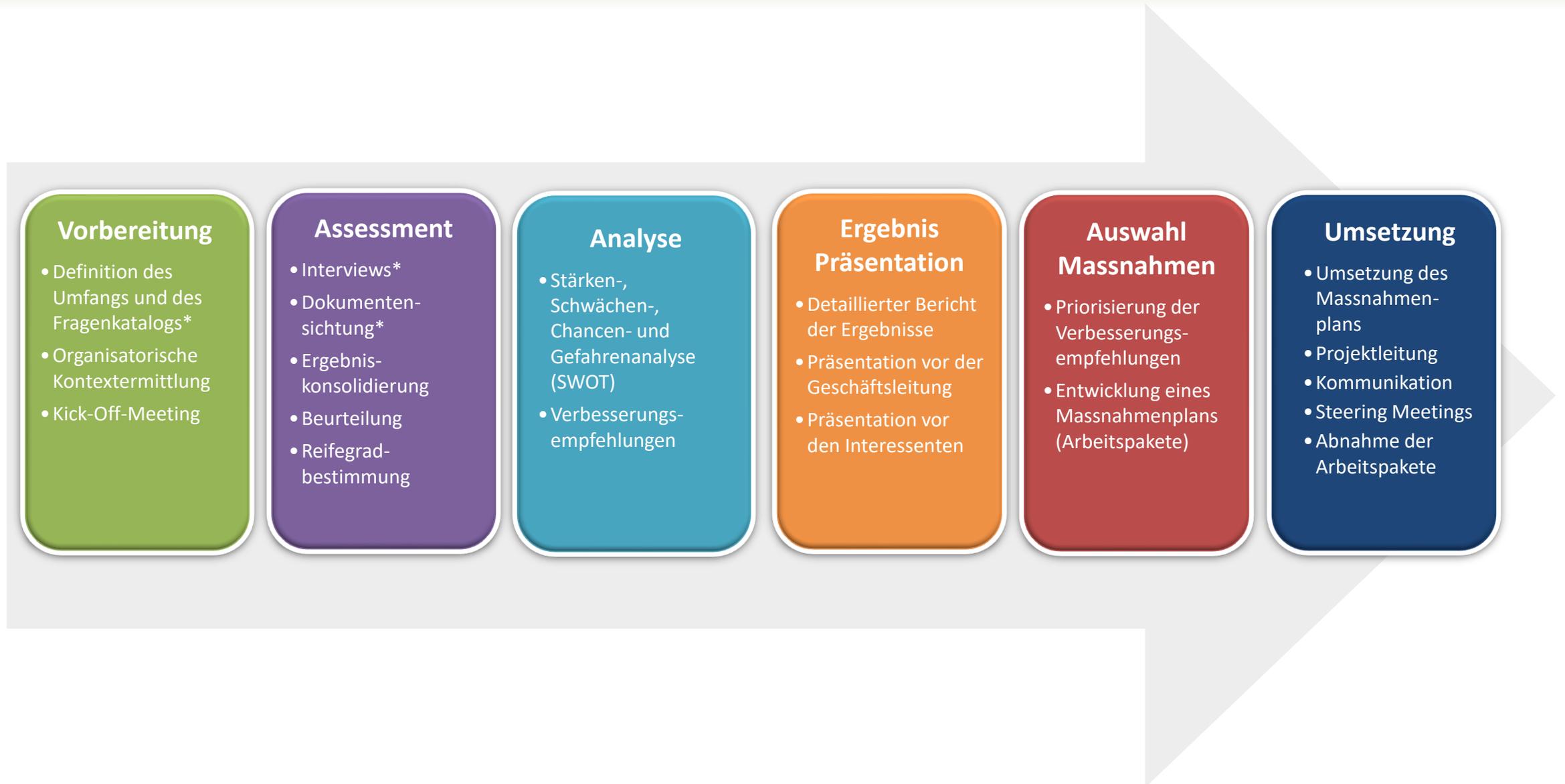
Der Cloud Sourcing LifeCycle besteht aus vier Phasen:

- Cloud Sourcing **Strategie**
- Cloud Sourcing **Design**
- Cloud Sourcing **Transformation**
- Cloud Sourcing **Operation**



Quelle: <https://blog.itil.org/2017/06/kategorie-liste-home/cloud-computing/cloud-sourcing-lifecycle-part-1-uebersicht/>







Glenfis AG  
Badenerstrasse 623  
8048 Zürich  
Schweiz  
+41 (0)848 88 90 89  
+41 (0)848 88 92 89  
[glenfis.ch](http://glenfis.ch)  
[shop.glenfis.ch](http://shop.glenfis.ch)  
[blog.itil.org](http://blog.itil.org)