

## Management Summary

# Leitfaden Hybrider Betrieb

*April 2020*



---

## Hintergrund

Unternehmen, die vor der Einführung von Cloud-Lösungen stehen, müssen sich auch mit hybriden Szenarien auseinandersetzen. CIOs sowie Leiter von IT- und Fachabteilungen stehen dabei vor großen Aufgaben: Wie lässt sich eine hybride IT-Landschaft aufbauen und betreiben? Wer muss in ein Integrationsprojekt eingebunden werden, wo entstehen welche Kosten und welche Bereiche im Unternehmen sind von einem hybriden Betrieb betroffen? Der Leitfaden gibt Antworten auf diese und weitere Fragen und vermittelt einen wichtigen Eindruck davon, warum derartige Projekte mit einem nicht zu unterschätzenden Aufwand verbunden sind.

Für den Weg in eine hybride Systemlandschaft und deren Betrieb hat ein Autorenteam die Themen sowie potenzielle Problemlösungen für die zentralen Bereiche zusammengestellt, die für einen hybriden Betrieb beachtet werden müssen:

- Discovery & Cloud On-/Offboarding
- Security
- Integration
- Betrieb
- Hybrid-Lifecycle-Management
- People

## 1. Discovery & Cloud On-/Offboarding

In der **Discovery-Phase** empfiehlt es sich, anhand eines standardisierten Verfahrens die Bedarfe des Unternehmens und mögliche Lösungsangebote zu untersuchen. Zudem sollte ein interdisziplinäres Projektteam aus allen betroffenen Geschäftsbereichen zusammengestellt werden, inklusive der SAP-Basis.

Beim **Onboarding** werden je nach Lösung und Priorität für den Geschäftsablauf die Anforderungen (Service-Level-Agreements) an den Cloud-Anbieter erarbeitet.

Für die **Offboarding-Phase**, wenn die Cloud-Lösung nicht mehr genutzt werden soll, sollten bereits beim Onboarding die notwendigen Ausstiegsklauseln geklärt werden.

## 2. Security

Beim Betrieb hybrider Landschaften können hohe Kosten für Security-Operations und Management entstehen. Ein Security-Assessment vor der Einführung hilft, geeignete Maßnahmen für Sicherheitsrisiken abzuleiten. Ansonsten drohen Vertrauens- und Umsatzverlust, Strafzahlungen (Exportkontrolle, DSGVO, etc.) und der Verlust vertraulicher Daten.

---

Es empfiehlt sich:

- ein Security-Assessment des Cloud-Providers.
- eine Prüfung der eigenen On-Premise-Systeme, um Schwachstellen aufgrund der häufig engen Integration zu beseitigen.
- eine zentrale Benutzerverwaltung und Berechtigungsmanagement gegen die Risiken der Authentifizierung und Autorisierung.
- Ein zentraler Identity-Provider ermöglicht eine 2-Faktor-Authentifizierung oder Single-Sign-on sowie weitere Maßnahmen zur Absicherung.

### **3. Integration**

In komplexen hybriden Systemlandschaften laufen betriebswirtschaftliche Prozesse noch stärker über Systemgrenzen hinweg. Dabei bleibt die Verantwortung für eine geschickte Integration (Ownership) immer im eigenen Unternehmen.

Die Systemintegration bietet Chancen, um Prozesse qualitativ und in Bezug auf die Geschwindigkeit zu verbessern. Das macht sie zum Treiber für die Automatisierung vor dem Hintergrund von Industrie 4.0. Daher gilt es bereits während der Auswahl eines (Cloud-) Services zu klären:

- In welchem Umfang ist eine Integration in bestehende Szenarien erforderlich?
- Was muss bei der Integration in hybride Landschaften berücksichtigt und geprüft werden?
- In welchem Bereich sind die größten Kostentreiber?

### **4. Betrieb**

Die Integration von SAP-Cloud-Lösungen in vorhandene On-Premise-Landschaften bringt neue Aufwände und neue Aufgaben mit sich. Auch nach dem Kauf einer Cloud-Lösung fallen noch einmalige und permanente Kosten und Aufgaben an, die nicht zu unterschätzen sind. Eine hybride Landschaft erhöht die Komplexität und steigert den Koordinierungsaufwand in allen beteiligten Gruppen. Diese Veränderungen gilt es zu erfassen und einzuplanen

#### **4.1 Betriebsprozesse**

Die IT-Service-Management-Prozesse und eingesetzten Tools müssen Cloud-Ready gemacht werden. So sollten Service-Level-Agreements durch geeignete Prozesse überwacht werden.

Themen wie „System-Kopie“ müssen koordiniert, Schnittstellen überwacht und Ausfallzeiten abgestimmt werden.

---

## 4.2 Übergang managen

Im Übergang muss der erhöhte Ressourcenverbrauch (Personal) eingeplant werden. Die alte und neue Welt werden parallel laufen. Daher sollte der Übergang möglichst kurzgehalten werden, um Kosten zu sparen.

## 4.3 Legacy-System abschalten

Nur wenn die Altsysteme konsequent zurückgeführt/ausgeschaltet werden, lassen sich die gewünschte Entlastung erreichen und die Betriebsaufwände reduzieren.

# 5. Hybrid-Lifecycle-Management

Für die Support-Organisation bringt eine hybride Landschaft einige Herausforderung mit sich:

## 5.1 Organisatorisch

Innerhalb des Unternehmens sind die Verantwortlichen für den Cloud-Support sowie für das Change-Management bezüglich der Cloud-Anwendungen zu klären. Die benötigten Ressourcen müssen bereitgestellt, bzw. ein separates virtuelles Cloud-Team aufgestellt werden. Personal muss entsprechend geschult werden.

## 5.2 Change- und Release-Management

In einer hybriden Landschaft ist zu beachten, dass es keine Übersicht der Änderungen On-Premise und in der Cloud gibt. In hybriden Landschaften sollten Entwicklungen klassifiziert werden, um eine stabile Landschaft trotz unterschiedlicher Entwicklungszyklen zu gewährleisten.

### Versteckte Kosten beachten:

- Für Koordination von Changes On-Premise zu Cloud.
- Für Nacharbeiten nach Patches in der Cloud bei kurzfristiger Ankündigung.

## 5.3 Incident-Management

Die bestehende Landschaft bestimmt die Vorgehensweise beim Incident-Management für hybride Landschaften. Ein bereits eingesetztes ITSM-Tool sollte weiter genutzt werden, falls keine integrative Lösung verfügbar ist. Sobald die integrative Lösung vorhanden ist, kann das zentrale ITSM-Tool angebunden werden.

---

### Versteckte Kosten beachten:

- Eigenentwicklungen und manuelle Tickets erzeugen Aufwand in der IT.
- Nicht entsprechend qualifizierte, manuelle Tickets erhöhen den Bearbeitungsaufwand.

### **5.4 Testmanagement**

An einem integrativen Test-Tool „On-Premise-Cloud“ wird gearbeitet. Bis dahin müssen die Tests aufeinander abgestimmt werden.

### Versteckte Kosten beachten:

- Integrationstests für hybride Szenarien müssen manuell koordiniert werden, was zu erhöhten Kosten führt.

## **6. People**

Beim Weg in die hybride Welt ändern sich Rollen, Arbeitsabläufe und die Kommunikation. Die Aufgaben verschieben sich und die Mitarbeitenden müssen mitgenommen werden. Dabei braucht es eine Strategie, um den Druck durch fachliche Herausforderungen und Veränderungen zu bewältigen. Und es müssen Freiräume für das Neue und die Motivation durch das Training von Hard- und Softskills geschaffen werden.

Da die Zahl der Projekte steigt und die Geschwindigkeit und Volatilität zunehmen, braucht es kommunikative Fähigkeiten und Selbstorganisation. Eine Investition in Mitarbeiter, aber auch in externe Expertise, ist der Erfahrung nach ein Schlüssel zum Erfolg, um hybride Landschaften aufzubauen und zu betreiben.

## **7. Fazit**

Der hybride Betrieb ihrer IT-Landschaften wird für viele Unternehmen über kurz oder lang unausweichlich werden. Die damit verbundenen Projekte und Prozesse sind eine Teamanstrengung die am besten zu bewältigen ist, wenn sie geordnet und unter Einbeziehung bewährter Vorgehensweisen umgesetzt werden. Der Leitfaden Hybrider Betrieb zeigt Wege auf, wie in den unterschiedlichen Phasen eines entsprechenden Projekts mögliche Fallstricke umgangen werden können – von der Suche nach einer geeigneten Lösung bis zur Kündigung einer Cloud-Vereinbarung.

---

## 8. Weiterführendes DSAG-Angebot

Die DSAG bietet auch über Leitfäden wie diesen hinaus ein **vielfältiges Angebot zur Aus- und Weiterbildung** im SAP-Kontext an – beispielsweise im Bereich **EDUCATE der DSAG-Academy**. Dieser unterstützt Mitgliedsunternehmen dabei, die eigene Belegschaft mit **bedarfsorientierten Seminaren, Workshops und auf Thementagen** weiterzubilden. Dabei vermitteln die Weiterbildungsangebote der DSAG-Academy nicht nur SAP-spezifisches Fachwissen im Rahmen unserer Kooperation mit SAP Training and Adoption. Mit ausgewählten Bildungspartnern fördert sie auch den Auf- und Ausbau benötigter Hard und Soft Skills für eine erfolgreiche **Business-, Team-, Technologie- und persönliche Transformation**. Ziel ist es, Mitarbeiter im SAP-Ökosystem mit Trainingsangeboten, die auch aus der DSAG-Community initiiert werden, zu qualifizieren und ihre Leistungsfähigkeit auszubauen.

Mehr zum Angebot der DSAG-Academy gibt es unter: [dsag.de/academy](https://dsag.de/academy).