



© Andrew Rich

Schlechte Zeiten für Tausendsassa

Die zunehmende Digitalisierung in allen Unternehmensbereichen bringt traditionelle IT-Abteilungen an die Grenzen ihrer Möglichkeiten. Innovative, moderne IT-Betriebslösungen fordern das Umdenken vom hauseigenen „Tausendsassa“ hin zu hochqualifizierten Spezialisten außerhalb des Unternehmens.

Wir haben uns die Frage gestellt, was wir unter dem Begriff „Moderne Betriebsführung“ verstehen. Dafür muss zunächst ein Blick in die Vergangenheit geworfen werden. Eine zeitliche Einordnung ist denkbar schwierig, aber eines steht dennoch fest: Die Anforderung an eine IT-Abteilung hat sich im Laufe der vergangenen zwei Jahrzehnte drastisch verändert. Im Wesentlichen stellen wir eine Entwicklung von der Generalisierung hin zur Spezialisierung fest. Früher hatte ein Team an Allroundern den IT-Betrieb gut im Griff und konnte auftretende Störungen nach „best effort“ reparieren. Mit

zunehmender Digitalisierung in allen Unternehmens- sowie Lebensbereichen steigen jedoch die Anforderungen an die IT-Betriebsführung. Der „Tausendsassa“, der sich eigenhändig um Client-Installationen, Applikations-Updates und den Aufbau von IT-Netzwerken samt Rechenzentrum gekümmert hat, existiert nicht mehr oder funktioniert nur noch in Ausnahmefällen.

Ein IT-System darf nicht ausfallen

Ein simples Beispiel: Wichtige IT-Dienste sollten – damals wie heute – nicht zu oft ausfallen. Früher wurden für geplante Wartungs-

arbeiten die entsprechenden Dienste nach einer Ankündigung offline genommen und die Umstellung konnte somit in Ruhe durchgeführt werden. Wie sieht das aktuell aus? Heute dürfen IT-Systeme unter keinen Umständen ausfallen – weder geplant und schon gar nicht ungeplant. Modern betriebene IT-Systeme ermöglichen Wartungsarbeiten ohne spürbare Beeinträchtigung für die Benutzer. Grundlage hierfür bilden Technologien wie Server-Virtualisierung, hochverfügbare multi-site Konzepte, CPUs mit 40 Cores (oder mehr) und Bandbreiten jenseits von 100 Gbit. Auch applikationsseitig haben sich die Standards weiterentwickelt:

Software-Load-Balancer, Snapshot-Technologien, Always-On-Clustersoftware und so weiter legen die Know-how-Latte hinsichtlich Ausfallsicherheit noch einmal höher.

In der modernen Betriebsführung geht es zunehmend darum, vorausschauend zu arbeiten. Heute erkennen intelligente Systeme mittels proaktivem Monitoring eine Störung, schon bevor sie auftritt. Durch das Lernen aus historischen Daten und die daraus abgeleiteten Prognosen für zukünftige Ereignisse (predictive maintenance) kann die Frage „Was wird wann passieren?“ beantwortet werden.

Die Zukunft liegt in den Managed Services

Das Betreiben hochmoderner, innovativer IT-Systeme erfordert den Einsatz absoluter IT-Spezialisten. Experten, die es verstehen, was sich zwischen OSI Layer 1 und „8“ abspielt, und erkennen, wie die Dinge ineinandergreifen müssen, um reibungslos und sicher zu funktionieren. Software-defined Datacenter oder cloudbasierte Lösungen für eine Virtualisierung von Servern und Netzwerken bis hin zu den Clients bieten potenzielle Möglichkeiten im Hinblick auf Leistungsfähigkeit und Sicherheit.

Zudem wird dem Supportgedanken als auch der Daten- und Informationssicherheit immer mehr Beachtung geschenkt – nicht zuletzt gesetzlich bedingt. Im gleichen Maße steigen die Anforderungen an Verfügbarkeit und Lösungskompetenz von Supportabteilungen. Das zunehmende Bewusstsein für Datenschutz und Datensicherheit verlangt nach neuen, funktionierenden und abteilungsübergreifenden Konzepten und Prozessen. Der notwendige Kompetenz- und Ausbildungsbereich für die IT-Abteilung hat sich somit grundlegend verändert. Selbsterklärend, dass es nicht mehr „der Eine“ sein kann, der all diese Themenfelder betreibt und verantwortet. Die Lösung liegt zunehmend im Managed Service. Wir bei x-tention analysieren und bewerten gemeinsam mit der Unternehmens-IT die

aktuellen und zukünftigen Herausforderungen an das jeweilige IT-System. Mit welchen Lösungen lassen sich die gestellten Ansprüche bestmöglich erfüllen? Welche Ressourcen stehen zur Verfügung bzw. können sinnvoll aufgebaut werden? Welche Leistungen können wir bei x-tention – mit unseren best-ausgebildeten IT-Spezialisten und Experten aus den verschiedenen Fachbereichen – eventuell sinnvoller und wirtschaftlicher erbringen?

Beispiel: SQL Kompetenzzentrum

Ziehen wir exemplarisch das Thema „Datenbankverwaltung“ zur Veranschaulichung heran. In der heutigen Zeit wird von jedem Unternehmen eine große Menge an Daten gesammelt und ausgewertet. Dadurch spielen der Betrieb von Datenbanken sowie ein umfassendes Verständnis rund um Datenbank-Managementsysteme, deren komplexe Zusammenhänge sowie deren Performance und Verfügbarkeit eine wesentliche Rolle. Die Verwaltung aufwendiger Datenbanken fachgerecht auszulagern, stellt ein vermehrtes Anliegen vieler Unternehmer dar. Genau aus diesem Grund haben wir bei x-tention ein eigenes SQL Kompetenzzentrum geschaffen, um unseren Kunden unser jahrelang aufgebautes Know-how in diesem Bereich und die bestmögliche Unterstützung bieten zu können. Seit mehr als zwölf Monaten leisten wir SQL Managed Service bei namhaften Kunden in Deutschland und Österreich auf höchstem Niveau und verwalten den täglichen Betrieb von mehreren tausend Datenbanken.



Um der kundenseitigen Anforderung nach vollumfänglichem Betriebsservice gerecht zu werden, ist unser SQL-Expertenteam rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, im Einsatz. Mit diesem Ansatz bringen wir neben der Datenverwaltung genauso die Datensicherung von Unternehmen im Gesundheits- und Sozialbereich auf ein Optimum. Unsere Spezialisten kreieren eine auf die jeweilige Organisation zugeschnittene Backup-Lösung und realisieren die beste Disaster-Recovery-Lösung.

Gemeinsam für unsere Kunden

Durch solche Serviceleistungen eröffnen sich unseren Kunden freie Ressourcen in deren eigener IT. Bezogen auf eine moderne und zukunftsorientierte Betriebsführung verfolgt x-tention den „Hybrid-Ansatz“ mit unterschiedlichen Ausprägungen. Wir bieten Remote- und Vor-Ort-Leistungen als Managed Service an, die zu 100 % beim Kunden erbracht werden; aber auch Dienste, die vollständig in unseren Kompetenzbereich ausgelagert werden können – von purer Rechen- und Speicherleistung bis hin zur vollverwalteten Private-Cloud-Infrastruktur. Mit maßgeschneiderten und innovativen Lösungen sowie der Zertifizierung nach ISO/IEC 27001:2013 für Informationssicherheit und dem TÜV-AUSTRIA-Zertifikat „Geprüftes Datenschutzmanagementsystem“ nehmen wir bei x-tention eine führende Rolle im Bereich Healthcare-IT ein.

Tausendsassa oder Spezialist: Wir wollen eine partnerschaftliche, zukunftsorientierte Schnittstelle zwischen unseren Kunden und uns bilden. So können sich alle Beteiligten auf ihre Kernkompetenzen fokussieren und langfristig einen erfolgreichen Weg einschlagen. ::

Bernhard Aigenbauer-Binder
 Geschäftsbereichsleiter
 Infrastructure Enterprise Solutions
 +43 699 1499-6333
 Bernhard.Aigenbauer@x-tention.at
 www.x-tention.at

Diese Serie erscheint in Kooperation mit:

