

## Smartes Cloud-Service-Management

#ServiceNow #Cloud-Management #Bausteine #Best-Practice #Digitalisierung



### Sie wollen ein smartes Cloud-Service-Management einführen?

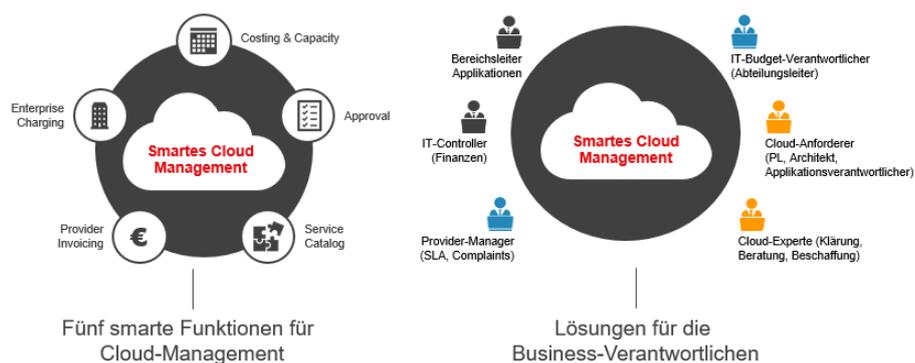
Ihre ServiceNow-Installation nutzen Sie bereits erfolgreich mit den unterschiedlichen Funktionen für IT-Service-Management. Im Service-Management für die Cloud-Nutzung sehen Sie Verbesserungsbedarf.

**Ihre Lösung soll eine aktive Unterstützung für die Auswahl, Umsetzung, und Steuerung der Cloud-Nutzung, der Kosten-Planung und der Verrechnung sowie der Steuerung von Providern enthalten.**

Sie wollen die Gesamtlösung stufenweise in Ihrer Organisation einführen, um die Kontrolle über die arbeitstechnischen Veränderungen zu behalten. Jede Teillösung soll mit vorzeigbaren Quick-Wins verbunden sein und direkte Businesswirkung ermöglichen. Die einzelnen Projektstufen sollen gemäß Ihren internen Prioritäten und der Verfügbarkeit Ihrer Mitarbeiter geplant werden.

### Das CF-Konzept erfüllt Ihre Anforderungen und noch viel mehr.

An diesem Punkt setzt die vom Clientfocus-Team entwickelte Best-Practice-Lösung zum „Smart Cloud Management“ an. Diese Lösung wurde vom CF-Team aufgrund der praktischen Erfahrung aus zahlreichen Cloud- und Service-Management-Projekten entwickelt. Sie adressiert die größten „Pain Points“ in der heutigen Cloud-Nutzung mit fünf smarten Funktionsbereichen. Diese umfassen mit **Costing & Capacity, Provider Insourcing, Enterprise Charging, Service Catalog und Approval** alle wesentlichen Bereiche eines professionellen Cloud-Managements.



© Copyright Clientfocus 2019/20

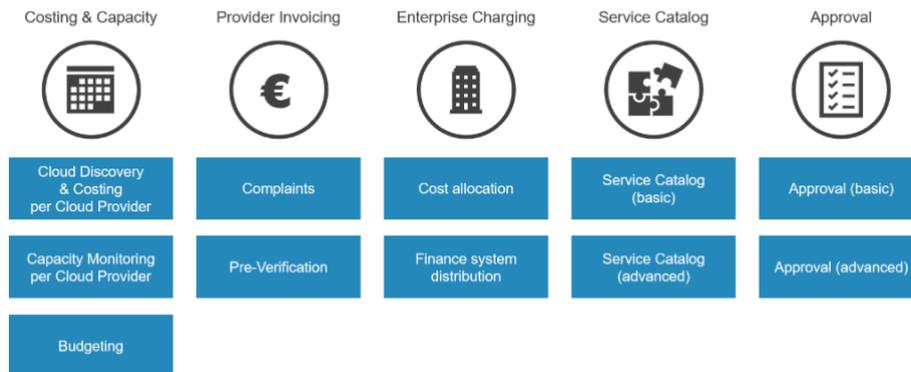
Abb. 1: Gesamtübersicht „Smart Cloud Management“ - [Inhalte siehe](#) YouTube - [Funktionen siehe](#) YouTube

### Die modulare Architektur

Bei der Konzeption der fünf Funktionen wurde auf größtmögliche Flexibilität bei der Einführung geachtet, um kundenspezifische Prioritäten setzen zu können.

Der Aufbau der Lösung mit einer übergreifenden funktionalen Architektur und abgeschlossenen Lösungsbausteinen je Thema, ermöglicht die Einführung und Nutzung einzelner Bausteine nach aktuellem Bedarf in der Kundensituation.

**Aus 5 smarten Funktionen werden 11 Bausteine.**



© Copyright Clientfocus 2019/20

**Abb. 2: Bausteinübersicht der fünf Funktionen - [Projektvorgehen siehe](#) YouTube**

### Einstieg über Baustein Cloud Discovery & Costing

Sie wollen einen ersten wesentlichen Schritt in Richtung „Smart Cloud Management“ machen und die Grundlagen für Kostentransparenz und Steuerungsmechanismen der Cloudnutzung schaffen. Ferner wollen Sie Ihre Cloud Ressourcen zentral administrierbar machen und in Ihre bestehende CMDB Infrastruktur einfügen.

Hierfür hat das CF-Team den **Baustein „Cloud Discovery & Costing“** geschaffen, der Sie mit Best-Practice Lösungen für einen möglichst schnellen Produktivgang unterstützt. **Das Vorgehen hat ein kompaktes 4 bis 6-Wochen-Projekt zum Ziel.** Nach diesem Zeitraum sollen entsprechende Funktionen in die praktische Nutzung gehen.

### Was wir mitbringen...



**Abb. 3: Best Practice-Vorgehen des CF-Teams**

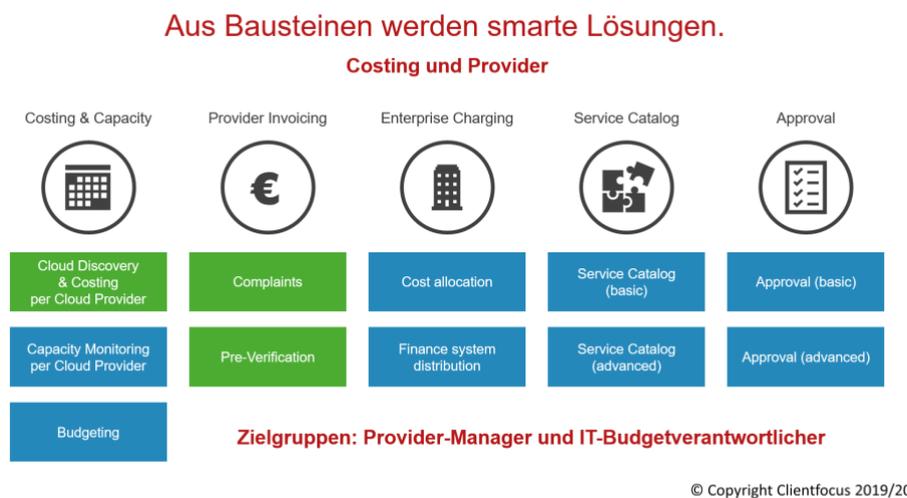
Der direkte Einstieg gelingt mit dem schnellen Verständnis Ihrer Startsituation in Kombination mit den vorgedachten Lösungsansätzen des CF-Teams. Auf Basis eines von uns vorgefüllten Backlogs mit praxisgerechten User Stories führen wir Kurzinterviews mit Ihren beteiligten Leistungsträgern durch, in denen wir auch weitere typische Cloud-Service Use Cases aufnehmen.

Aus den vorgefertigten Konzepten und Lösungsbausteinen und den aufgenommenen Informationen erstellen wir ein passendes Referenzsystem für Ihr Unternehmen.

Mit diesem Referenzsystem wird die neue digitale Arbeitsweise anhand der aufgenommenen Use Cases in Workshops erläutert und gemeinsam mit Ihren Experten gründlich ausprobiert. Die entstehenden Erkenntnisse fließen über das Backlog in die weitere Praxislösung ein. Das mit diesem Vorgehen entwickelte Basissystem enthält alle benötigten Funktionsumfänge für die praktische Anwendung in den für Ihr Unternehmen typischen Use Cases.

### Bündelung von Bausteinen nach Zielgruppen

Selbstverständlich lassen sich die Bausteine auch funktionsübergreifend miteinander kombinieren, sodass Sie den eigentlichen Funktionsumfang nach Ihrem Bedarf selbst zusammenstellen können. Das kann entweder in einer Kombination für die unterschiedlichen Rollen der Beteiligten erfolgen oder nach anderen Kriterien geschehen. Damit können Sie die gewünschten Businesswirkungen innerhalb Ihrer Organisation flexibel erreichen und die Einführungsgeschwindigkeit bei den einzelnen Themen individuell steuern.



**Abb. 4: Bündelung von Bausteinen nach Zielgruppen**

### Das Best Practice Vorgehen für ein Gesamtprojekt

Ein Gesamtprojekt setzt sich aus den einzelnen angebotenen Best-Practice Teilbausteinen zusammen, die beliebig miteinander kombiniert werden können um eine größtmögliche und schnelle Businesswirkung zu erzielen.

Um eine Umsetzung effektiv und reibungslos zu ermöglichen, unterstützen wir Sie mit Best-Practice Backlogs samt zugehöriger User Stories für die unterschiedlichen Rollen, und der Lösungsarchitektur inklusive vorgefertigter Lösungsbausteine. Das Projektvorgehen erfolgt nach der bewährten CF-Projektmethodik in Stufen mit fest definierten Übergabepunkten.

Sie wählen die Kombinationen aus Bausteinen, welche Ihre Businessanforderungen an das Cloud Management und eine für Ihre Organisation passende Einführungsgeschwindigkeit am besten erfüllen. Die Anordnung der Bausteine im Gesamtprojekt wird im Stufenmodell durchgeführt. Jede Stufe führt zu einem direkt nutzbaren Ergebnis, ihre Summe ergeben den gewünschten Gesamtumfang.

## Wie geht das stufenweise Projektvorgehen? Einführung von „Costing und Provider“ in 3 kompakten Stufen

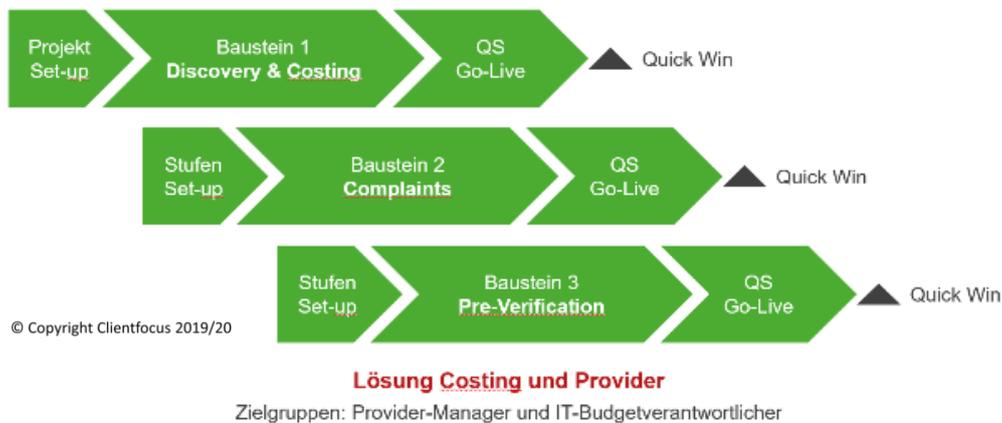


Abb. 5: Stufenvorgehen für „Costing und Provider“ - [Projektvorgehen siehe](#) YouTube

**Zu Beginn des Gesamtprojekts erstellen wir mit Ihnen eine Roadmap, um die einzelnen Stufen nach ihren geschäftlichen und organisatorischen Erfordernissen und nach den Abhängigkeiten aus dem Lösungsaufbau anzuordnen.** Dabei ermitteln wir auch die zu beachtenden Umsetzungsbedingungen in der Organisation und besprechen den Umgang mit besonderen Herausforderungen. Diese Planung wird anhand der Umsetzungs- und Einführungs-Erkenntnisse in den einzelnen Stufen jeweils gemeinsam überdacht und gegebenenfalls angepasst.

**Am Anfang einer jeden Stufe steht eine kurze Set-Up-Phase, welche die Zielsetzungen, Beteiligten und Rahmenbedingungen der Stufe festlegt.** Der Vorteil dieses modularen Vorgehens ist neben der besseren Transparenz und Steuerbarkeit besonders die stufenweise Einführung der neuen Arbeitsweisen in die bestehende Arbeitsorganisation.

Innerhalb einer Stufe ist das Vorgehen wie im Kapitel Einstieg über Baustein Cloud Discovery & Costing bereits grob erläutert. Der funktionelle Umfang der Lösung wird gemeinsam iterativ erarbeitet. Anhand typischer Use Cases für die Kundensituation wird ein Referenz-System erstellt, welches zur Simulation der neuen Arbeitsweise mit den Leistungsträgern dient.

Im Rahmen der Workshops und Praxistests werden Anforderungen für eine optimierte Arbeitsweise aufgezeigt und dokumentiert. Diese werden von Clientfocus bezüglich ihrer Implementierung im System, ihres Einflusses auf die Release-Fähigkeit und ihrer Auswirkungen auf den weiteren Projektverlauf bewertet. Anforderungen, die über den definierten Umfang der User Stories für das Festpreis-Angebot hinausgehen, werden als zusätzliche Backlogitems erfasst, auf Wunsch berücksichtigt oder für ein weiteres Release vorgemerkt. Am Ende einer Stufe steht ein funktionsfähiger Baustein zur Verfügung, welcher aufgrund der frühen Einbeziehung der Leistungsträger auf die Unternehmensbedürfnisse maßgeschneidert ist.

**Nähere Angaben zu unserem Festpreis-Vorgehen** und den detaillierten Leistungen erhalten Sie unter [kontakt@smart-service-now.de](mailto:kontakt@smart-service-now.de). Gern informieren wir Sie und erstellen auf Wunsch ein Angebot.

Besuchen Sie auch die CF-Homepage und unseren CF-YouTube-Channel:

Hier geht es zur Clientfocus Homepage

Hier kommen Sie zum Channel des CF-Innovationslabors