The background of the page is a digital-themed illustration. It features several server racks in a data center, rendered in a dark blue and black color palette. The racks are filled with server units. Overlaid on this are various digital elements: binary code (0s and 1s) in different colors (blue, green, white), glowing lines, and abstract shapes. The overall aesthetic is futuristic and tech-oriented.

# HYBRID IT, HYBRID INFRASTRUCTURE MANAGEMENT UND DIE **ROLLE DER DOKUMENTATION**



## DAS ERWARTET SIE IN DIESEM WHITEPAPER

Hybrid IT, also die Kombination von On-Premises- und Private- oder Public-Cloud-Infrastrukturen, wird immer wichtiger. Das zeigt die neue Studie „Hybrid IT“ von IDC Research Services in Zusammenarbeit mit FNT, München 2020.

Steigt der Anteil hybrider Infrastrukturen, rückt auch deren Management mehr in den Fokus: Hybrid Infrastructure Management wird zu einem entscheidenden Faktor der IT. Es legt die Basis dafür, dass in den konvergierenden Bereichen zwischen Cloud, On-Premises-, Edge- und Core-Data-Center alle Prozesse und Services funktionieren und optimal aufeinander abgestimmt sind.

Was bedeutet nun die Zunahme von Hybrid IT konkret für das Management von Infrastrukturen? Welche Tools kommen zum Einsatz und wo liegen besondere Herausforderungen? Welche Rolle spielt die Dokumentation in der Auswahl unterschiedlicher Lösungsansätze? Dazu haben wir im Folgenden für Sie die wichtigsten Studienkenntnisse und Lösungsansätze zusammengestellt.

## INHALT

1. Hybrid IT gewinnt an Bedeutung .....	3
2. Hybrid IT steigert Komplexität des IT-Betriebs .....	5
3. Hybrid IT Infrastructure Management: aktuelles Top-Thema .....	6
4. Hybrid Infrastructure Management ja - aber wie? .....	7
5. Rolle und Mehrwerte der Dokumentation beim Hybrid Infrastructure Management .....	8
6. Fazit .....	14
Über FNT .....	13



## 1. Hybrid IT gewinnt an Bedeutung

Laut der aktuellen Studie wollen Unternehmen aller Größenklassen zunehmend mehr Computing-Workloads in die Cloud verlagern – teilweise sogar bis zu 90 Prozent. Unternehmen versprechen sich von Cloud-Services unter anderem geringere oder flexiblere Kosten, eine höhere Flexibilität bei der Ressourcennutzung, höhere Sicherheits- und Datenschutzniveaus sowie die schnellere Umsetzung von Projekten. Aber auch die Standardisierung der IT wird von mehr als einem Fünftel der Befragten als wichtiges Ziel genannt.

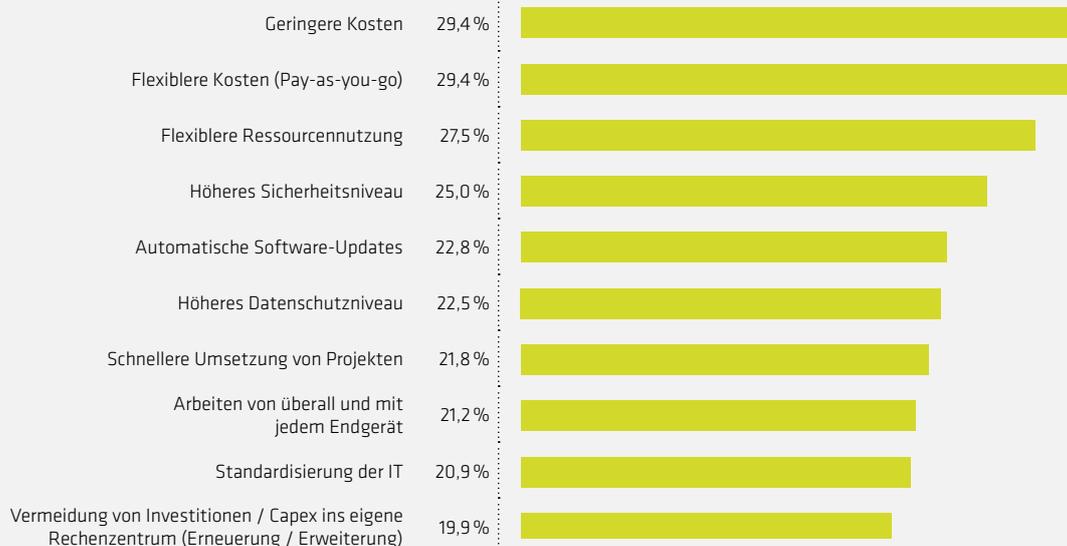
Ein weiterer wichtiger Treiber für die Hybrid IT ist die Automatisierung. Das gaben rund zwei Drittel der befragten Unternehmen (64,2 Prozent) in der Studie an.

Für die Studie „Hybrid IT“ von IDG Research Services in Zusammenarbeit mit FNT, München 2020, wurden (IT-)Verantwortliche von Unternehmen der DACH-Region aus der IT-Entscheider-Datenbank von IDG Business Media befragt. Insgesamt wurden 361 Online-Interviews zwischen dem 17. und 24. September 2020 durchgeführt.

➔ Die vollständige Studie jetzt kostenlos herunterladen

### FLEXIBILITÄT BEI KOSTEN UND RESSOURCENNUTZUNG ZÄHLEN ZU DEN HAUPTZIELEN, DIE UNTERNEHMEN MIT DER CLOUD-NUTZUNG ERREICHEN WOLLEN.

Was sind die wichtigsten Ziele, die Ihr Unternehmen mit der Nutzung von Cloud-Services verfolgt?



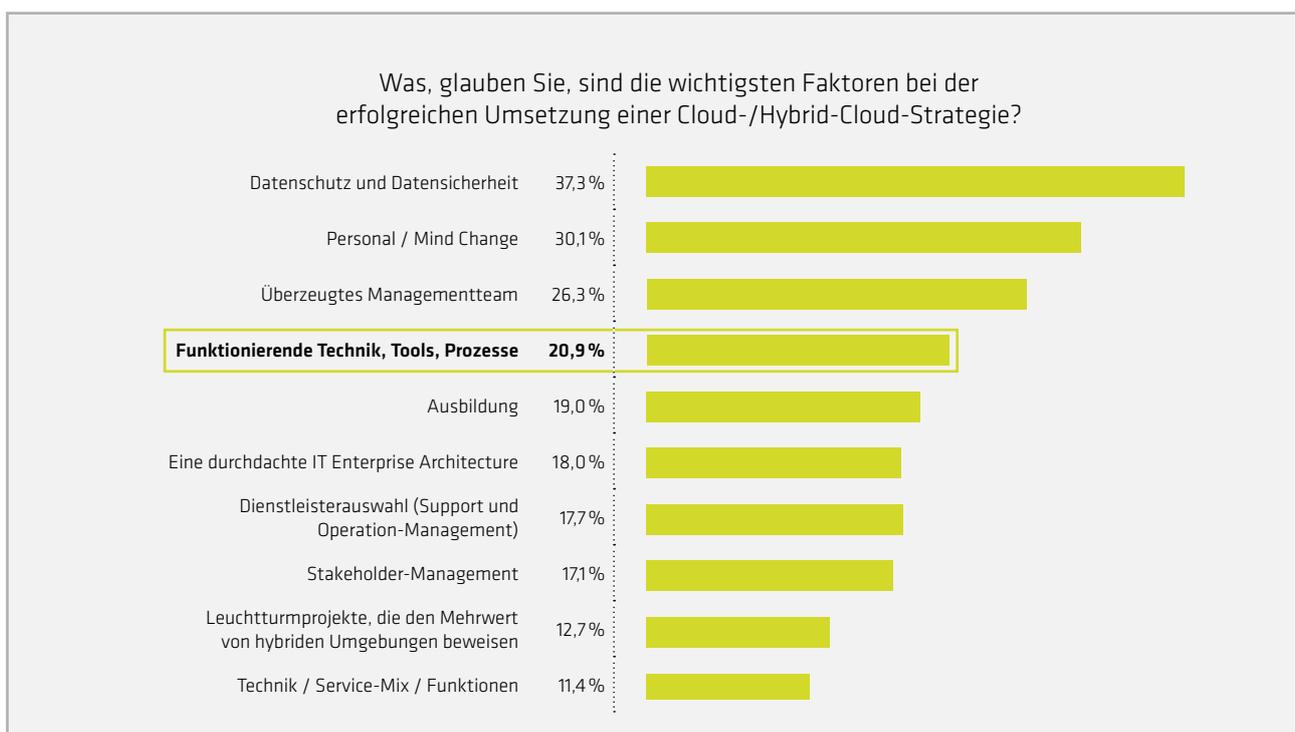
Top-10 der Antworten  
Quelle: IDG Research Services



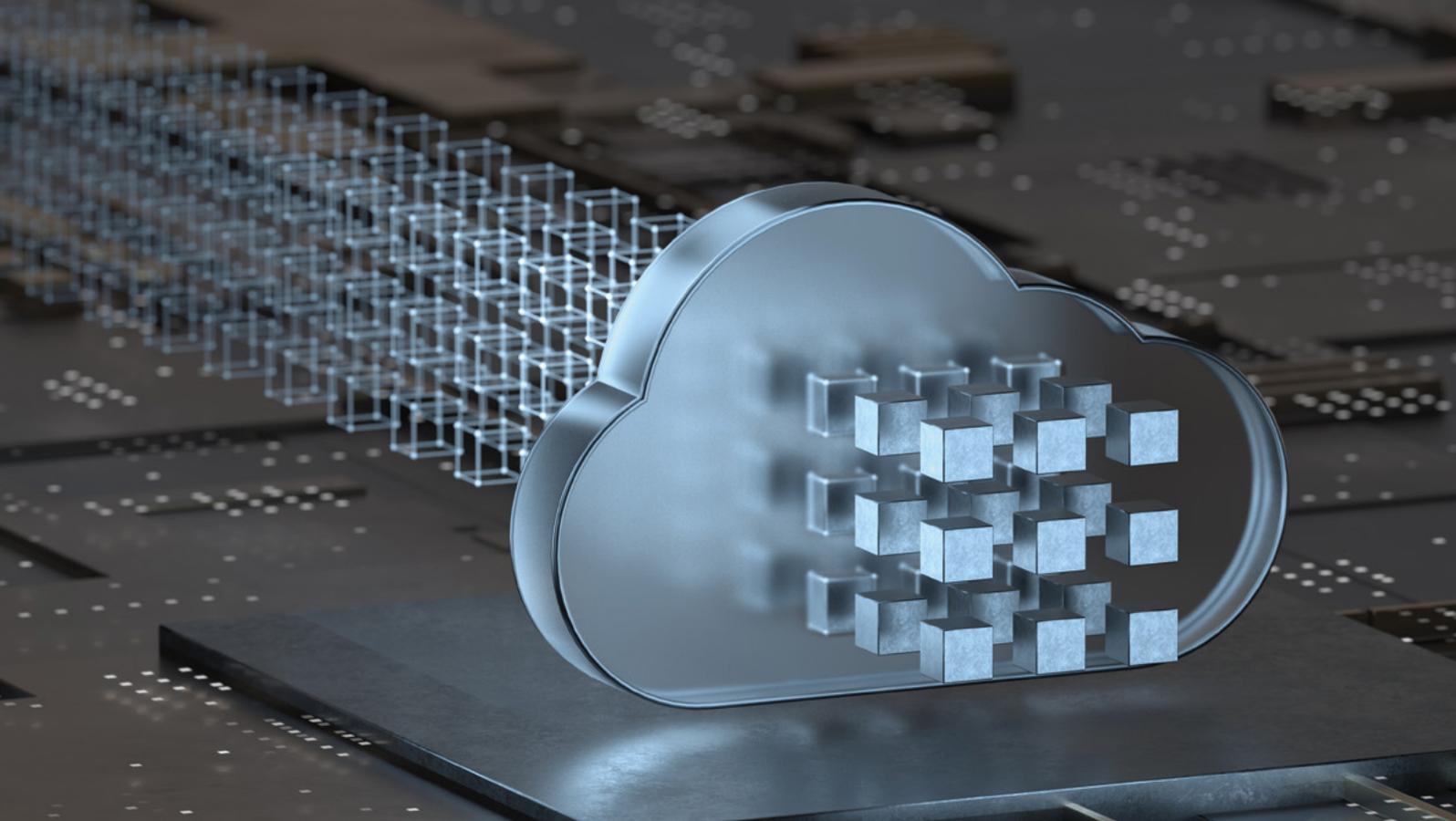
Ganz auf die Cloud umsteigen wollen insbesondere große Unternehmen jedoch nicht: Nur 3,1 Prozent der befragten Firmen mit mehr als 1.000 Beschäftigten planen in Zukunft, ihren kompletten Computing-Workload in die Cloud zu übertragen. Das hybride Modell wird sich demnach als Strategie etablieren – mit unterschiedlichen Cloud-Anteilen.

Zu den vier wichtigsten Faktoren für eine erfolgreiche Hybrid-IT-Strategie gehören laut Umfrage „Datenschutz und Datensicherheit“, „Personal / Mind Change“, „überzeugtes Managementteam“ sowie „funktionierende Technik, Tools und Prozesse“.

**FÜR EIN FÜNFTTEL DER BEFRAGTEN GEHÖREN FUNKTIONIERENDE TECHNIK, TOOLS UND PROZESSE ZU DEN ERFOLGSFAKTOREN EINER HYBRID-STRATEGIE.**



Top-10 der Antworten  
Quelle: IDG Research Services

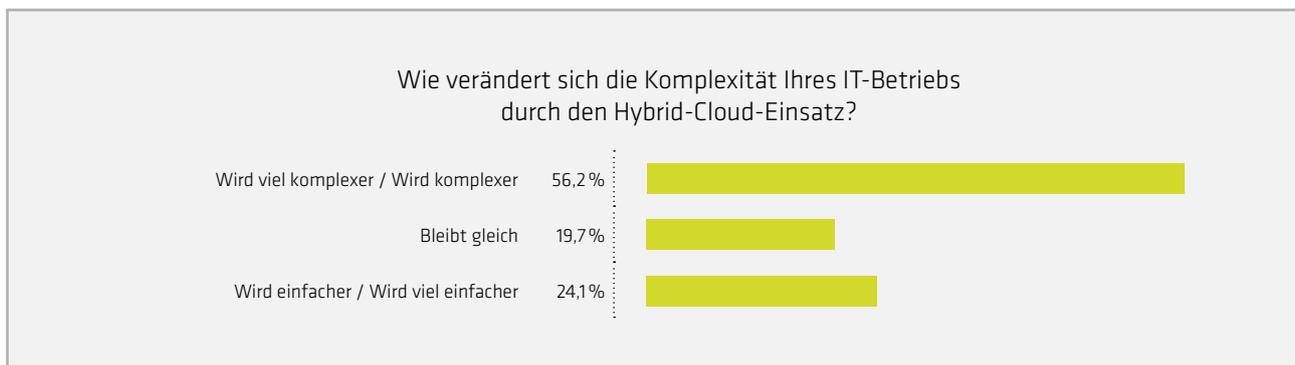


## 2. Hybrid IT steigert Komplexität des IT-Betriebs

Sobald IT-Infrastrukturen nicht nur im eigenen Rechenzentrum, sondern verteilt über Public und Private Clouds, On-Premises- und Edge-Rechenzentren genutzt werden, steigt die Komplexität der Prozesse und Abläufe sprunghaft an. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen (56 Prozent) geht davon aus, dass ihr IT-Betrieb durch den Hybrid-Cloud-Einsatz komplexer wird. Besonders große Unternehmen fürchten das Komplexitätsrisiko: Mit 63 Prozent der Befragten ist hier der Anteil mit Abstand am höchsten.

Zusätzlich arbeiten fast die Hälfte (47 Prozent) der Unternehmen mit bis zu fünf verschiedenen Cloud-Service-Providern zusammen. Weitere knapp 23 Prozent orchestrieren ihre Cloud-Services inzwischen sogar mit bis zu zehn Dienstleistern, um zum Beispiel Lock-in-Situationen bzw. zu hohe Abhängigkeiten zu vermeiden und so Kostenvorteile (z. B. durch den Wechsel zu einem günstigeren Anbieter) voll auszuschöpfen. Der Nachteil: Das ohnehin schon komplexe Management hybrider IT-Infrastrukturen wird durch die zunehmende Anzahl unterschiedlicher Cloud-Provider weiter erhöht, wodurch auch der administrative Aufwand steigt.

### EIN KLARER TREND: HYBRIDE IT-SYSTEME STEIGERN DIE KOMPLEXITÄT DES IT-BETRIEBS.



Quelle: IDG Research Services



### 3. Hybrid IT Infrastructure Management: aktuelles Top-Thema

Das Management und die Orchestrierung des IT-Betriebs werden mit zunehmender Nutzung von Cloud-Services (von unterschiedlichen Providern) im Zusammenspiel mit der bestehenden On-Premises-Infrastruktur für viele Unternehmen zur neuen Herausforderung: Hier kommt das Hybrid Infrastructure Management (HIM) ins Spiel. Durch Hybrid Infrastructure Management sorgen IT-Abteilungen dafür, dass der IT-Betrieb trotz der Vielzahl unterschiedlicher Infrastrukturen (Private und Public Clouds, On-Premises-IT, Edge und Core Data Center, etc.) möglichst reibungslos funktioniert und Abhängigkeiten transparent sind.

Gartner verwendet dafür den Begriff „Hybrid Digital Infrastructure Management“ (HDIM) und nennt HDIM im aktuellen Report „Hype Cycle for I&O Automation, 2020“ als wesentlichen Treiber zur Verbesserung der Ressourcennutzung zwischen eigenem Rechenzentrum, Co-Locations und Cloud-Services. Ein strategisches Hybrid Infrastructure Management sorgt dafür, dass Ressourcen effizient genutzt, Kosten eingespart, der administrative Aufwand reduziert, Änderungen und Neuimplementierungen schnell und effizient abgewickelt und Fehlerquellen so schnell wie möglich gefunden werden.

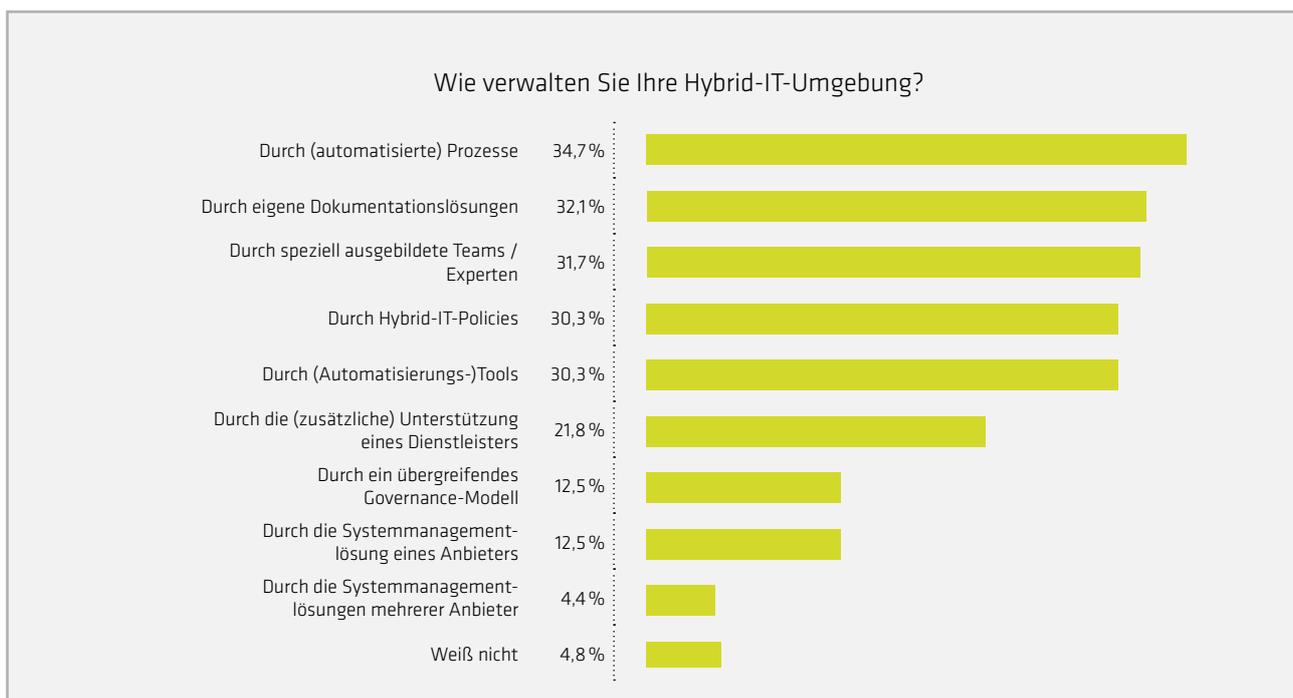


## 4. Hybrid IT Infrastructure Management ja – aber wie?

Gefragt nach der Art und Weise, wie Unternehmen ihre hybriden IT-Umgebungen verwalten, ergibt sich ein komplexes Bild. Nicht nur eine Lösung oder Möglichkeit kommt zum Einsatz, sondern eine heterogene Zusammenstellung aus Prozessen, Tools und Methoden. Die Dokumentation und automatisierte Prozesse rangieren bei der Frage, wie Unternehmen ihre hybride Infrastruktur managen, ungefähr gleichauf. Die Automatisierung von Prozessen nutzen 34,7 Prozent, eine eigene Dokumentation 32,1 Prozent. Rund ein Drittel der Befragten setzt zudem auf (Automa-

tisierungs-)Tools. Das Ergebnis veranschaulicht, dass es noch nicht das eine Standardrezept für das Management hybrider Infrastrukturen gibt. Dafür ist dieses Konzept auch noch zu neu, zudem ist es ständigen Innovationen unterworfen. Vielmehr suchen sowohl Unternehmen als auch Cloud-Anbieter nach dem besten Lösungsweg. Jedoch zeichnet sich ab, dass bereits heute verstärkt automatisierte Prozesse genutzt werden und dass (Dokumentations-)Tools, Ausbildung und einheitliche Policies und Governance-Modelle dabei eine wichtige Rolle spielen.

### **DIE MEISTEN UNTERNEHMEN HABEN BEREITS LÖSUNGEN FÜR DAS MANAGEMENT VON HYBRID-IT-UMGEBUNGEN IMPLEMENTIERT – DAS BILD IST ALLERDINGS HETEROGEN.**



Quelle: IDG Research Services



## 5. Rolle und Mehrwerte der Dokumentation beim Hybrid Infrastructure Management

Im Folgenden betrachten wir vor allem die Rolle der IT-Dokumentation beim Hybrid Infrastructure Management. Warum spielt dieser Punkt beim Management hybrider Infrastrukturen eine so große Rolle?

### 5.1. IT-DOKUMENTATION HILFT VOR ALLEM, DIE STEIGENDE KOMPLEXITÄT ZU MANAGEN

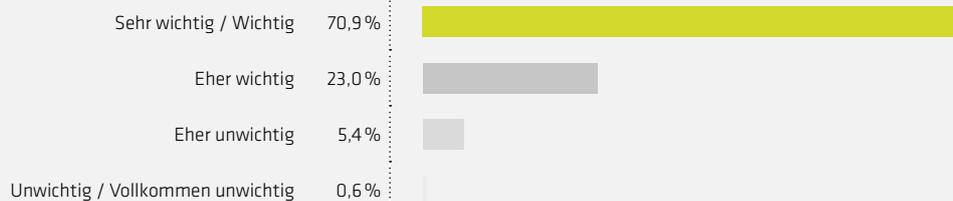
In hybriden Infrastrukturen gibt es eine Vielzahl an unterschiedlichen Infrastrukturen, Schnittstellen, Abhängigkeiten und Beteiligten (wie zum Beispiel Cloud Service Provider, Lieferanten und interne sowie externe IT-Service-teams). Beides – sowohl die Technik als auch der Mensch

– müssen effektiv zusammenspielen, damit Unternehmen ihre (digitalen) Dienste und Produkte zuverlässig und mit hoher Kundenzufriedenheit anbieten können.

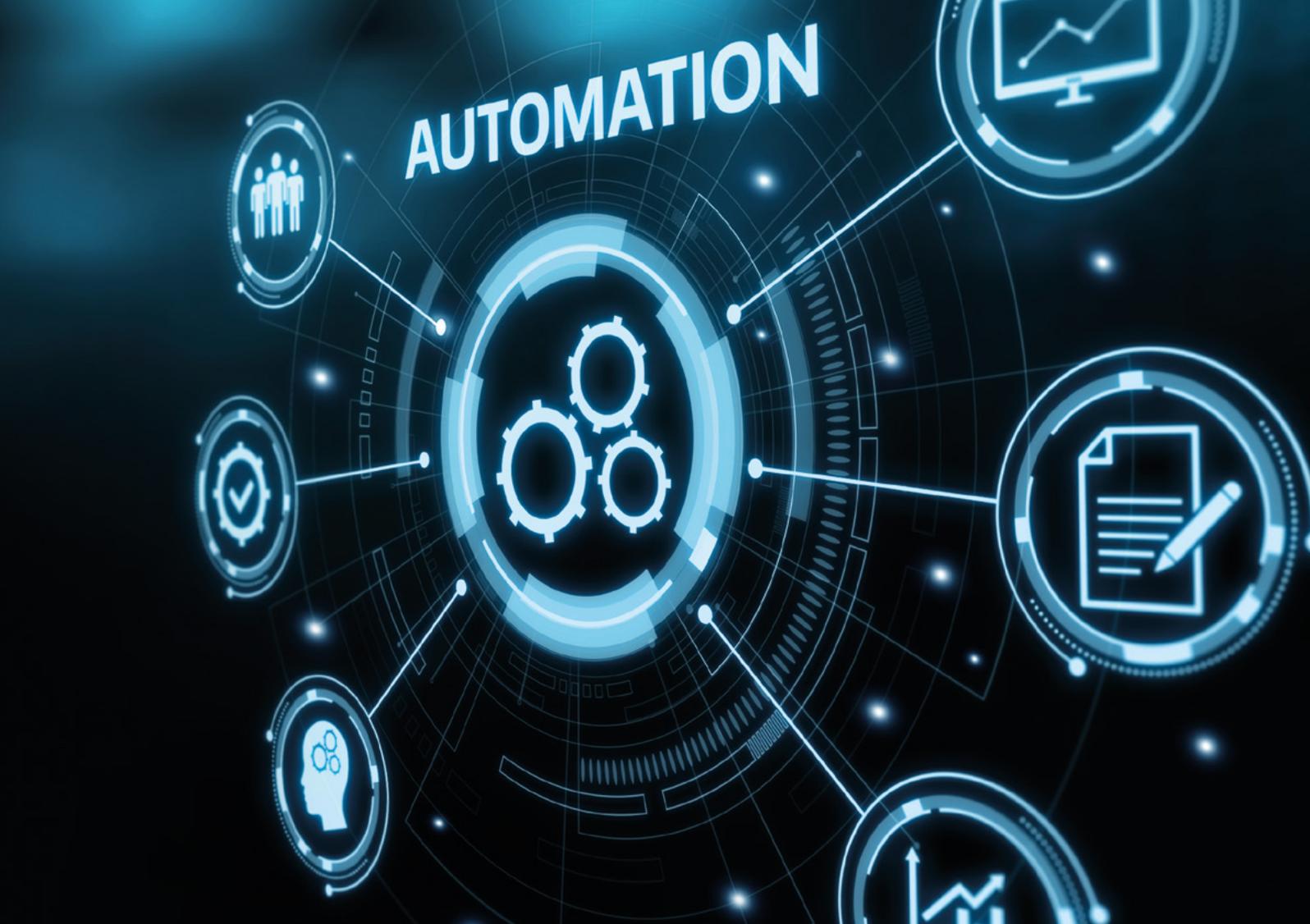
Daher ist es nicht verwunderlich, dass mehr als zwei Drittel der befragten Unternehmen (70,9 Prozent) angeben, dass die Dokumentation ihrer hybriden IT-Infrastruktur für sie wichtig oder sogar sehr wichtig ist, um diese Komplexität effizient managen zu können. Bei großen Unternehmen mit mehr als 1.000 Beschäftigten – und dementsprechend heterogenen IT-Infrastrukturen – sind es sogar knapp drei Viertel (74,6 Prozent). Weniger als 1 Prozent hält die Dokumentation dagegen für unwichtig oder vollkommen unwichtig.

### JE KOMPLEXER EIN UNTERNEHMEN IST, DESTO WICHTIGER WIRD DIE DOKUMENTATION DER UNTERSCHIEDLICHEN IT-INFRASTRUKTUREN UND ABHÄNGIGKEITEN, UM DIESE KOMPLEXITÄT ERFOLGREICH ZU MANAGEN.

Für wie wichtig erachten Sie die Dokumentation Ihrer gesamten hybriden IT-Infrastruktur (On Premises & Cloud), um deren Komplexität managen zu können?



Quelle: IDG Research Services



Offen bleibt in der Studie die konkrete Frage, welche Art von Dokumentation und IT-Dokumentations-Tools zum Einsatz kommen. Dies ist insofern wichtig, als dass eine vollständige Transparenz nur dann gegeben ist, wenn das Dokumentations-Tool erlaubt, sämtliche Komponenten der Infrastruktur – von der physikalischen Ebene über die Cloud bis zum Business Service – herstellerunabhängig und nach einem einheitlichen Datenmodell (inklusive aller Abhängigkeiten) abzubilden. Erst dann kann ein vollständiger Überblick über die gesamte hybride Infrastruktur inklusive aller Zusammenhänge entstehen. Und erst dann lässt sich die zunehmende Komplexität wirklich beherrschen. Die klassischen „Excel“-Dateien als Dokumentation reichen hier definitiv nicht mehr aus.

## 5.2. IT-DOKUMENTATION ALS GRUNDLAGE FÜR AUTOMATISIERUNG

Laut dem Gartner „Hype Cycle for I&O Automation, 2020“ ist Automatisierung eine wichtige Komponente der Digitalisierung und essentiell für deren Erfolg. Die Integration von On-Premises- und Cloud-Infrastrukturen erfordert eine neue operative Governance im IT-Betrieb und bietet gleichzeitig die Möglichkeit, den Grad der Automatisierung bei den klassischen IMAC/D-Prozessen zu erhöhen und sie so deutlich effizienter zu gestalten.

Dass Dokumentation und Prozessautomatisierung bei der Frage, wie Unternehmen ihre Hybrid IT verwalten (siehe Grafik Seite 7), ungefähr gleich häufig genannt werden, lässt sich unter Umständen auf einen direkten Zusammenhang zwischen beiden zurückführen (auch wenn dieser in der Studie nicht explizit abgefragt wurde).

Denn: Eine wichtige Voraussetzung für einen hohen Automatisierungsgrad in der IT ist, dass über die verschiedenen Ebenen und Bereiche der vorhandenen Infrastrukturen (physikalisch, logisch, virtuell, Cloud) hinweg valide Daten zur Verfügung stehen und deren Abhängigkeiten untereinander abgebildet werden können. Gleich einem „Digitalen Zwilling“ lassen sich wichtige Strukturen und Zusammenhänge erkennen und Ansätze für die Automatisierung von Abläufen ableiten.

Denn die Erfahrung zeigt: Automatisieren kann man nur, was man kennt und prozessual integrieren kann. Im Gegenzug sorgt eine Automatisierung von Abläufen, die ihre erzielten Ergebnisse in die Dokumentation zurückmeldet, für die Wahrung von Aktualität und Validität in der Dokumentation. Zudem ermöglicht dieses Zusammenwirken einfache SOLL-IST-Abgleiche und damit eine effektive Ergebniskontrolle. Sie trägt maßgeblich zum Qualitätsmanagement der Automation bei.



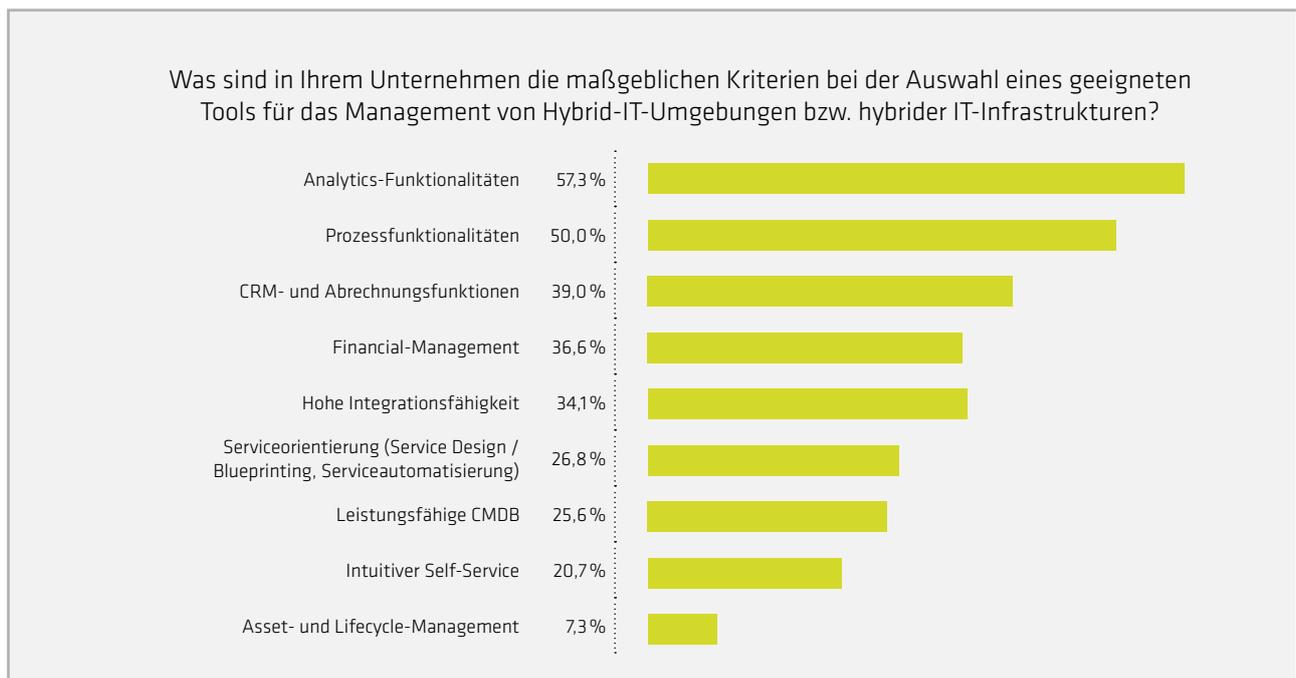
### 5.3. AUTOMATISIERTE DOKUMENTATION ALS GRUNDLAGE FÜR RICHTIGE ENTSCHEIDUNGEN UND EFFIZIENTE PROZESSE

Was hilft die beste Dokumentation, wenn sie nach kurzer Zeit wieder veraltet ist? Dank automatisierter Schnittstellen und fortschreitender Digitalisierung der Infrastrukturen ist das zum Glück in einigen Bereichen der IT kein Problem mehr. Die Tools der verschiedenen Cloud-Provider bieten den Vorteil, dass die Dokumentation „nebenbei“ mit erfolgt. Aufwändige manuelle Dokumentationsprozesse entfallen – hier zumindest.

Doch spätestens, wenn Daten aus Cloud-Umgebungen unterschiedlicher Anbieter konsolidiert werden müssen, wird es schwieriger. Und: Was hilft es, wenn nur ein Teil der Dokumentation aktuell ist, ein anderer Teil (der die physikalischen Infrastrukturen umfasst) jedoch ständig hinterherhinkt? Fehlereingrenzung kann so zur echten Herausforderung werden.

Sollen hybride Infrastrukturen ganzheitlich gemanagt werden und ist der auf Physik basierende On-Premises-Anteil gleichsam erfolgskritisch, dann muss ein ganzheitliches Konzept her – und ein Tool, das beides managen kann.

### ANALYTICS- UND PROZESSFUNKTIONALITÄTEN SIND DIE MEISTGEFRAGTEN KRITERIEN BEI DER AUSWAHL EINES TOOLS ZUM MANAGEMENT HYBRIDER INFRASTRUKTUREN.



Antworten von Unternehmen, die Automatisierungs-Tools zum Management ihrer Hybrid IT nutzen  
 Quelle: IDG Research Services



Daher ist für 34,1 Prozent der befragten Unternehmen besonders wichtig, dass so ein Tool eine hohe Integrationsfähigkeit durch eine Vielzahl unterschiedlicher Schnittstellen mitbringt. Diese sichern einen schnellen und bidirektionalen Datenaustausch mit den unterschiedlichen Quellsystemen und Datenbanken und bieten dadurch einen stets aktuellen Blick auf die Infrastruktur. Sämtliche Daten sind in einem zentralen Tool abgebildet.

Idealerweise lassen sich solche Schnittstellen weitestgehend selbst programmieren und anpassen, damit Prozesse und Datenströme unabhängig vom Support des Herstellers oder Providers optimal eingerichtet werden können.

Als weiterer wichtiger Schritt zur automatisierten Dokumentation und deshalb an zweiter Stelle der genannten Kriterien stehen Prozessfunktionalitäten. Denn idealerweise lassen sich sämtliche Veränderungen an der Infrastruktur innerhalb des Dokumentationstools über einen einheitlichen Workflow abwickeln – auf Basis der (Planungs-)Daten aus der Dokumentationsdatenbank. Request Tools – eingebettet in Web-Frontends – helfen,

IT-Anforderungen von Fachabteilungen zu standardisieren und automatisiert prozessierbar zu machen. So lassen sich nicht nur alle Änderungen rechtskonform dokumentieren und abrechnen, auch Service Provider lassen sich so besser steuern und deren Kosten bleiben transparent.

Außerdem: Wer die (Daten-)Hoheit über die eigene Infrastruktur behält, macht sich unabhängig von Providern und externen Dienstleistern. Gibt man diese leichtfertig aus der Hand, wird ein Wechsel zu einem anderen Service Provider oder das Insourcing der IT unter Umständen teuer und langwierig.

Apropos Dokumentationstools: Unternehmen, die bereits entsprechende Lösungen für die Automatisierung ihrer hybriden Infrastruktur einsetzen, legen dabei besonders auf analytische Funktionen wert. Dies lässt sich zum einen mit dem erhöhten Informationsbedarf über immer unübersichtlicher werdende IT-Strukturen erklären: Welche (Cloud-)Server sind mit welchen Anwendungen zu welchem Grad ausgelastet? Welche Kosten entstehen dadurch? Wann laufen Verträge aus?



## 5.4. IT-DOKUMENTATION HILFT, DIE GRÖSSTEN HINDERNISSE ZU ÜBERWINDEN

Befragt man Unternehmen nach dem Erfolg der bisherigen Hybrid-IT-Strategie, so zeichnet sich ein eher ernüchterndes Bild: Insgesamt gaben nur 5,7 Prozent der Befragten an, ihre Ziele, die sie mit der verstärkten Integration von Cloud-Infrastrukturen erreichen wollten, vollständig erreicht zu haben. Und das, obwohl Unternehmen den eigenen Hybrid-IT-Reifegrad mehrheitlich als hoch beschreiben.

Als Gründe werden unter anderem unausgereifte Prozesse, mangelnde Transparenz über Abhängigkeiten sowie eine mangelhafte Integrationsfähigkeit der Cloud-Services in die vorhandene IT-Landschaft im eigenen Unternehmen angegeben.

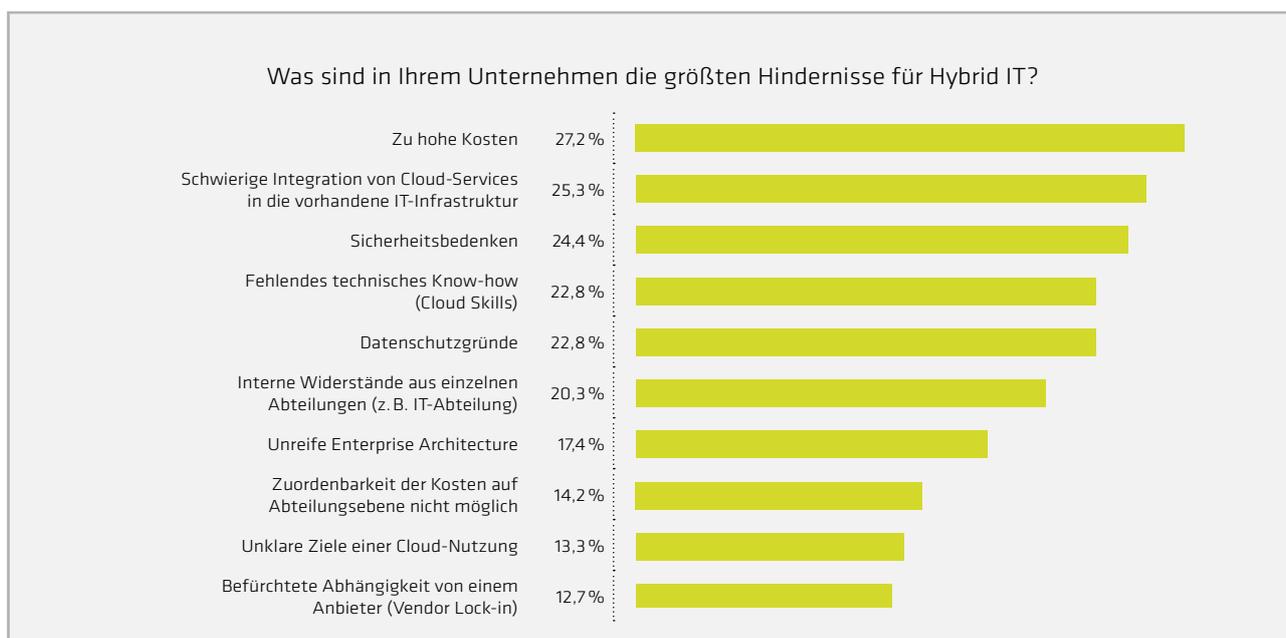
Die Integration von Cloud-Services in die vorhandene Infrastruktur scheint eine besondere Herausforderung zu sein: Sie ist nach den zu hohen Kosten das meistgenannte Hindernis auf dem Weg zur Hybrid IT. Die Gründe dafür

liegen auf der Hand: Der Versuch, zwei Welten zusammenzubringen, die von der Funktion her ähnlich sind, sich jedoch in Betrieb und Abläufen komplett unterscheiden, ist für viele IT-Abteilungen (nicht zuletzt mangels Erfahrung oder vorhandener Ressourcen) bis heute eine große Herausforderung. IT-Infrastruktur-Management ist auch ohne die Integration der Cloud schon komplex genug. Daher wird klar, warum viele Unternehmen hier verstärkt auf Dokumentationstools setzen, die beide Welten abbilden können.

Im Folgenden wollen wir einen tieferen Blick darauf werfen, welchen konkreten positiven Beitrag eine Dokumentationslösung auf die genannten Hindernisse Kosten, Integration und Sicherheit leisten kann.

Je größer und komplexer ein Unternehmen ist, desto wichtiger wird also die Dokumentation der unterschiedlichen IT-Infrastrukturen und Abhängigkeiten, um diese Komplexität erfolgreich zu managen.

### TYPISCHE HINDERNISSE FÜR HYBRID IT: KOSTEN, INTEGRATION UND SICHERHEIT.



Top-10 der Antworten  
Quelle: IDG Research Services



## 1 KOSTENMANAGEMENT

Eine umfassende Dokumentation der hybriden IT-Infrastruktur bietet Überblick und Transparenz über interne und externe Ressourcen, Kapazitäten und Abhängigkeiten und ihre betriebswirtschaftlichen Werte. Dadurch lassen sich Ressourcen optimal nutzen und Kapazitäten voll ausschöpfen: Die Dokumentation kann genutzt werden, um immer genau die richtige Menge an Ressourcen für einen bestimmten Dienst zu planen und bereitzustellen. Dadurch kommt es weder zu Overprovisioning („mehr Ressourcen vorhanden als benötigt“) noch zu unnötigen Redundanzen („wenn Systeme oder Dienste doppelt betrieben und gesichert werden, obwohl dies gar nicht nötig ist“).

Hinzu kommt, dass sich mittels Dokumentation und Monitoring-Tools auch Schwellwerte festlegen lassen, um zu verhindern, dass die Nutzung bestimmter Cloud-Dienste überschritten wird und dadurch hohe Kosten verursacht. Übersteigt die Nutzung nämlich eine gewisse Grenze, steigen die Kosten bei Cloud-Anbietern unter Umständen sprunghaft an. Diese Schwellenwerte lassen sich in der Dokumentation hinterlegen und somit die Cloud-Nutzung entsprechend überwachen. Auch ohne Schwellenwerte bieten Dokumentationstools oft die Chance, die Transparenz über Kosten zu verbessern, in dem beispielsweise die jeweiligen Preismodelle der Provider hinterlegt werden und so jederzeitige Kostenkontrolle möglich ist. Workloads lassen sich auf Basis der in der Dokumentation hinterlegten Daten also nicht nur technisch, sondern auch kostenseitig besser steuern.

## 2 INTEGRATION IN DIE BESTEHENDE IT-INFRASTRUKTUR

Damit die bestehende IT-Infrastruktur und die neu integrierten Cloud-Services zentral gemanagt werden können, muss schon vor der Integration bekannt sein, welche Zusammenhänge und Abhängigkeiten zwischen einzelnen Assets und den Services bzw. Anwendungen bestehen. Ein denkbare Beispiel: Eine Anwendung soll in der Cloud betrieben werden, die zugehörige Datenbank läuft jedoch aufgrund von Sicherheitsvorgaben in der eigenen IT-Umgebung. Entsprechend ist es wichtig, die relevanten IP-Verbindungen, Storage- und Leitungskapazitäten bis hin zur Hardware zu kennen, um eventuelle Performance-Einbußen oder andere Fehler schnell eingrenzen zu können. Eine Dokumentation der Infrastruktur schafft hier die nötige Transparenz.

Auch für den Fall, dass noch Unklarheit herrscht, welche Anwendungen oder Workloads überhaupt erfolgreich in die Cloud migriert werden können, bieten Dokumentationslösungen wertvolle Entscheidungshilfen: Auf Basis der vorhandenen Daten kann die bestehende IT-Architektur schneller analysiert, Optimierungsmöglichkeiten identifiziert und deren Umsetzung geplant und simuliert werden. Weiterhin können potenzielle Fehlerquellen rechtzeitig erkannt und minimiert werden, z.B. durch den Aufbau entsprechender Redundanzen, noch bevor Komplikationen entstehen. Und wenn die Cloud-Migration eines Services aufgrund technischer Hindernisse nicht ohne großen Aufwand möglich ist, deckt die Simulation dies schnell auf – noch bevor Geld und Zeit in das Migrationsprojekt gesteckt werden.

## 3 SICHERHEIT IM IT-BETRIEB

Nicht im Sinne von IT-Security, sondern für einen sicheren IT-Betrieb leistet die Dokumentation einen wichtigen Beitrag: Sie hilft, kritische Prozesse und die darunter liegenden (und ebenso kritischen) Infrastrukturen sichtbar zu machen, beispielsweise durch logische Cluster oder sogenannte Informationsverbünde. Damit lassen sich Services, Anwendungen und Infrastrukturen logisch miteinander verknüpfen und als ein Verbund darstellen. Hat etwa eine bestimmte Anwendung eine besonders unternehmenskritische Bedeutung, so gilt das folgerichtig auch für alle mit dieser Anwendung verbundenen IT-Infrastrukturen. Außerdem lassen sich entsprechende Verantwortlichkeiten zuordnen – zum Beispiel für das Einspielen von Patches oder die Umsetzung von Sicherheitsmaßnahmen. Das trägt zu Transparenz und einem sicheren Betrieb der Infrastruktur bei.

### 5.5. DOKUMENTATION UND IHR BEITRAG ZUR SERVICEQUALITÄT

Der folgenden Aussage stimmten mehr als 67 Prozent der in der Studie Befragten zu: Hybrid IT steigert die Bedeutung einer ganzheitlichen Dokumentation, um die Gesamtübersicht zu behalten und die Servicequalität sicherzustellen. Warum? Hier liegt der Schwerpunkt auf dem Attribut „ganzheitlich“. Eine ganzheitliche Dokumentation erstreckt sich von der Abbildung der physischen Komponenten und ihren logischen Abhängigkeiten bis in die Ebene der Services hinein. Sie macht sichtbar, ob die für einen Service notwendige Infrastruktur optimal geplant, betrieben und ausgelastet ist und trägt somit zur Verbesserung der Servicequalität und Einhaltung von SLAs bei.



## 6. Fazit

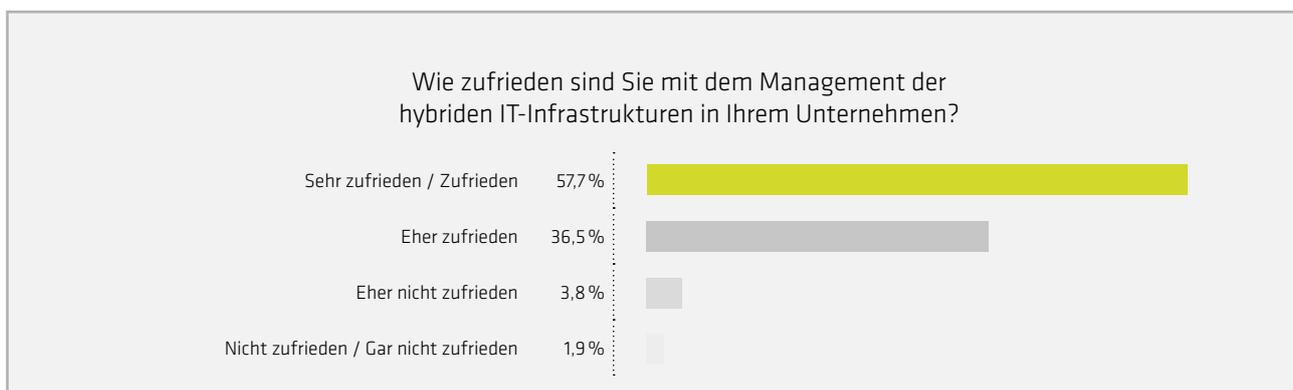
Mit Hybrid IT wächst die Komplexität der Infrastruktur, das ist den befragten Unternehmen der Studie bewusst. Und je komplexer die Infrastruktur, desto schwieriger und zeitaufwändiger ihr Management. Und damit steigt die Wahrscheinlichkeit, dass schon ein kleiner Fehler massive Konsequenzen nach sich ziehen kann: Von Serverausfällen über Datenverluste bis hin zum Stillstand in Produktionshallen. Dem lässt sich vorbeugen, wenn alle Abhängigkeiten zwischen der physischen, logischen und Network-Ebene der Infrastruktur bekannt sind.

Nach dem Motto „Künftig steuert man keine Server mehr, sondern Vertragsverhältnisse“, gehören natürlich auch sämtliche Informationen und Abhängigkeiten zu Cloud-Anbietern dazu, etwa zu den eigenen Services, Laufzeiten, Ansprechpartnern, SLAs usw. Mit einer umfangreichen Dokumentation lassen sich diese zentral abbilden und steuern, um Kapazitäten zu planen, Probleme schnell zu identifizieren und zu beseitigen oder im besten Fall bereits im Voraus zu vermeiden. Viele Unternehmen scheinen sich des weitreichend positiven Effekts einer Dokumentation bewusst zu sein und haben deshalb bereits entsprechende Lösungen im Einsatz. Folgerichtig sehen auch nur 2,2 Prozent der Unternehmen mangelnde Dokumentation als spezifisches Hindernis für ihre Hybrid IT.

Auch wenn die Dokumentation der IT nicht alle Probleme lösen kann, die durch den zunehmenden Einsatz hybrider IT entstehen, wird sie durch die steigende Komplexität zunehmend „obligatorisch“. Mit wachsender Anzahl unterschiedlicher Leistungsbeziehungen mit Serviceprovidern wird sie gleichsam zu einem wichtigen Baustein der eigenen Wertschöpfung. Die jederzeitige Hoheit über die eigenen IT-Informationen verbessert die eigene Verhandlungsposition, ermöglicht neue Handlungsoptionen, verbessert und ebnet den Weg für gezielte und unabhängige Entscheidungen. Genauso wie sich die IT verändert, gilt das gleichermaßen auch für Dokumentation: Statt aufwändiger manueller Pflege müssen Dokumentationstools eine Vielzahl von Schnittstellen bieten, damit Daten automatisiert und stets aktuell zur Verfügung stehen. Auf dieser Basis lassen sich weitere Prozesse aufsetzen (beispielsweise Beauftragung und Überwachung von Dienstleistern oder Request Handling), die letztendlich aus einer reinen Dokumentation ein wirkungsvolles Instrument für ein effektives Infrastrukturmanagement machen.

Die Transparenz, die dadurch geschaffen wird, kann bei der Bewältigung zahlreicher Hindernisse einen wichtigen und wertvollen Beitrag leisten und damit insgesamt zur Zufriedenheit beim Management hybrider Infrastrukturen beitragen. Dass hier insgesamt noch Spielraum ist, zeigt die Studie auch: Wirklich sehr zufrieden oder zufrieden mit dem Management ihrer hybriden IT sind erst 57,7 Prozent der Befragten.

### **FAST DIE HÄLFTE DER BEFRAGTEN KANN DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEM MANAGEMENT VON HYBRIDEN IT-INFRASTRUKTUREN IM EIGENEN UNTERNEHMEN NOCH STEIGERN.**



Quelle: IDG Research Services



## Über FNT

Leistungsfähige, störungsfreie und flexible Infrastrukturen sind die Basis für alle digitalen Geschäftsprozesse und Anwendungen, seien es Smart Cities, Industrie 4.0 oder auch 5G. Mit den standardisierten Softwarelösungen der FNT GmbH erfassen, dokumentieren und managen Unternehmen und Behörden ihre komplexen und heterogenen IT-, Telekommunikations- und Rechenzentrumsinfrastrukturen – von der physikalischen Ebene bis zum Business Service herstellerunabhängig und nach einem einheitlichen Datenmodell.

FNT liefert damit die nötige Transparenz und Tools, um die IT-, RZ- und TK-Landschaft einfacher planen und verwalten, Störungen schneller beseitigen, Transformationen und Veränderungen effizienter zu managen und neue digitale Services flexibel und automatisiert bereitstellen zu können. Zu den Kunden zählen mehr als 500 Unternehmen und Behörden weltweit, darunter mehr als die Hälfte der im DAX30 notierten Konzerne. FNT hat seinen Hauptsitz in Ellwangen (Jagst) und betreibt Niederlassungen in den USA (Parsippany, New Jersey), Singapur, Dubai und Russland (Moskau). In zahlreichen Ländern bietet FNT seine Software über Partnerschaften mit den marktführenden IT-Service-Providern und Systemintegratoren an.

© Copyright (C) FNT GmbH, 2021. All rights reserved. The content of this document is subject to copyright law. Changes, abridgments, and additions require the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany. Reproduction is only permitted provided that this copyright notice is retained on the reproduced document. Any publication or translation requires the prior written consent of FNT GmbH, Ellwangen, Germany.