



Public  
Cloud  
Group



IHR IT-BETRIEB MIT MANAGED SERVICES IN DER

# MANAGED SERVICES

Ihr IT-Betrieb mit Managed Services in der Public Cloud.

<b>Automatisiert, optimiert und Kosten reduziert</b>	<b>4</b>
<b>Einführung in Managed Services</b>	<b>4</b>
EIN KLASSIKER: DIE VORTEILE VON MANAGED SERVICES	5 5
<b>Manages Service: Begriffe und Bedeutung</b>	<b>6</b>
<b>Ohne Support kein Managed Service</b>	<b>7</b>
<b>Welchen Managed Service dürfen wir Ihnen anbieten? Das Portfolio</b>	<b>8</b>
“MANAGED SERVICES BASIC PAKET”	
FÜR MONITORING UND INCIDENT MANAGEMENT	8
PATCH MANAGEMENT	8
BACKUP & RECOVERY MANAGEMENT	9
APPLICATION PERFORMANCE MONITORING	9
MANAGED SECURITY SERVICE	10
MANAGED BILLING SERVICE	10
<b>Die Einführung Ihrer Managed Services in der Transition</b>	<b>11</b>
SCHRITT 1: MANAGED SERVICES VERSTEHEN	11
SCHRITT 2: VORBEREITUNGEN	11
SCHRITT 3: ONBOARDING WORKSHOP	12
SCHRITT 4: DEPLOYMENT	12
SCHRITT 5: ÜBERPRÜFUNG	12
SCHRITT 6: WISSENSTRANSFER & INTERNE ÜBERGABE	12
SCHRITT 7: EXTERNE ÜBERGABE & GO-LIVE	12
<b>UNSER SERVICE-MANAGEMENT: EINSATZ UND ENGAGEMENT. FÜR SIE.</b>	<b>12</b>
IHRE SICHERHEITEN BEIM SERVICE MIT MANAGED SERVICE PROVIDER PUBLIC CLOUD GROUP	12 12
<b>Unsere Kompetenzen</b>	<b>13</b>

# Inhaltsverzeichnis



# AUTOMATISIERT, OPTIMIERT UND KOSTEN REDUZIERT.

Die Customer Cloud Journey hat viele Facetten. Mit dem Schritt in die Cloud ist es oftmals nicht getan, die entwickelte Cloud-Umgebung muss betrieben und fortlaufend optimiert werden. Hier kommen **Managed Services** ins Spiel. Was Managed Services sind, welche Vorteile Sie von den automatisierten Prozessen innerhalb Ihrer Cloud-Infrastruktur erwarten können und welche Services sich tatsächlich hinter dem Begriff verbergen, erfahren Sie in diesem Whitepaper.

Der Autor und Cloud Experte Tom Simon stattet Sie in wenigen Kapiteln mit dem notwendigen **Grundlagenwissen** zu Managed Services aus und gibt Ihnen eine Entscheidungsgrundlage an die Hand, ob Managed Services für Sie heute oder in Zukunft in Frage kommen.

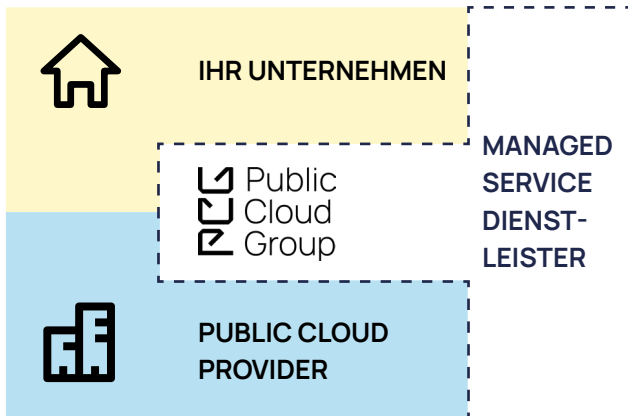
## Einführung in Managed Services

„Managed Services“ ist ein weiter Begriff, der von vielen IT-Dienstleistern sehr unterschiedlich verwendet wird. Daher widmen wir uns zuerst einer grundlegenden Definition. Managed Services in der Public Cloud beschreiben in erster Linie, dass ein spezialisierter Dienstleister wie ein Managed Service Provider, den operativen Betrieb Ihrer Cloud-Umgebung übernimmt. Jeder Managed Service Provider hat dabei sein eigenes Vorgehen, in der Regel wird allerdings eine Automatisierung in die vorhandene Cloud-Infrastruktur und die einzelnen Cloud-Services integriert, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten.

Der Begriff „reibungsloser Betrieb“ ist dabei das ausschlaggebende Kriterium. Das Ziel von Managed Services ist es, vorab definierte Ziele und Leistungskriterien in Bezug auf Performance, Erreichbarkeit, Kosten und Support zu erreichen. Dafür werden proaktive operative Maßnahmen für die automatisierte Überwachung, die Störungsbehebung und Wartung integriert.

## DIE RELEVANZ EINES MANAGED SERVICE PROVIDERS

Die Cloud-Umgebung für den operativen Betrieb der IT-Infrastruktur wird von einem Hyperscaler wie Amazon Web Services, Microsoft Azure, Google Cloud oder weiteren Cloud Anbietern gestellt. Die Konfiguration dieser Umgebung sowie die Migration übernimmt in der Regel ein qualifizierter Partner oder wird durch eigene interne Ressourcen umgesetzt. Warum also beim anschließenden Betrieb auf einen Managed Service Provider setzen? Hier kommt das Shared Responsibility Modell zum Einsatz. Dieses beschreibt das geteilte Verantwortungsprinzip zwischen Cloud Anbieter, im Folgenden als Hyperscaler bezeichnet, und Ihnen als Kunden für Sicherheits- und Compliance-Themen. Das Modell ermöglicht Ihnen eine Arbeitsentlastung, da relevante Bereiche direkt von einem Hyperscaler übernommen, verwaltet und überwacht werden. Sie müssen sich demnach beispielsweise keine Gedanken über die prinzipielle Sicherheit der Cloud-Infrastruktur machen, da diese vom Hyperscaler gewährleistet wird. Die Infrastruktur besteht dabei aus Hardware, Software, dem Netzwerk und den Einrichtungen, auf und in denen AWS Cloud-Services ausgeführt werden. Sobald Sie sich für einen Service entscheiden und diesen für Ihre Einsatzzwecke konfigurieren, tragen Sie die Verantwortung mit. Der Hyperscaler setzt ab Buchung eines Services voraus, dass Sie sich um alle erforderlichen Sicherheitskonfigurations- und -Verwaltungsaufgaben kümmern. Wie Sie den Service demnach nutzen, muss von Ihnen abgesichert werden.



Um diese Verantwortung zu großen Teilen abzugeben, empfiehlt sich die Zusammenarbeit mit einem Public Cloud Partner. Dieser übernimmt nicht nur die Beratung, Migration und Konfiguration Ihrer Cloud-Umgebung, sondern richtet die benötigten Services inklusive sicherheitsspezifische Komponenten direkt ein. Damit erhalten Sie die eingangs erwähnte Arbeitsentlastung. Das Shared Responsibility Modell zwischen Hyperscalern, einem Public Cloud Partner und Ihnen minimiert zudem Sicherheitsrisiken, da Sie die Einrichtung und Verwaltung durch Managed Services einem Experten übergeben.

Auch aus kommunikativen Gründen macht diese Aufteilung Sinn. Zertifizierte Partner sind direkt an das Netzwerk der Hyperscaler angebunden und können damit bei Rückfragen oder technischen Problemen direkt auf Unterstützung bauen. Das kommt schlussendlich Ihnen als Kunde zugute.

Vor allem IT-Infrastrukturen, die über Jahre gewachsen sind, haben dabei auch an Komplexität, administrativem Aufwand und laufenden Kosten zugelegt. Periodische oder permanente IT-Dienste belasten Mitarbeiter und Budget gleichermaßen. Hier helfen fest fixierte Servicebausteine, die gezielt IT-Dienste einsetzen, um Ihre Infrastruktur in vielerlei Hinsicht zu optimieren.

Managed Services beschreiben diese automatisierten IT-Services, sprich den automatisierten, ausgelagerten Betrieb Ihrer Cloud Umgebung. Im Vorfeld in Art und Umfang definiert und monatlich abgerechnet, entlasten sie durch Outsourcing und Automatisierung nicht zuletzt Ihre IT-Verwaltung ganz enorm. Dazu kommt die Sicherheit für Ihr Business auf Basis einer professionell stabilisierten Performance.

### EIN KLASSIKER: DIE VORTEILE VON MANAGED SERVICES

Die ersten Schritte einer Cloud Journey, wie eine Wirtschaftlichkeitsanalyse oder die Migration von einer On-Premise Umgebung in die Public Cloud, sind für Sie mit einer Menge Arbeit und Verantwortung verbunden. Unabhängig davon, ob Sie ihre Cloud Reise bisher „alleine“, sprich ausschließlich mit eigenen Ressourcen, oder bereits gemeinsam mit einem Public Cloud Dienstleister bestritten haben, stellt sich nun die Frage, weshalb man den anschließenden Betrieb der Cloud-Umgebung auslagern sollte. Eines der Hauptargumente für Managed Services ist die **Kostenkontrolle**. Jeder Service, den Sie beanspruchen ist vereinfacht ausgedrückt, nach Größen gestaffelt, an eine Pauschale gebunden. Diese, gemeinsam mit dem Support-Modell, 8x5 oder 24x7, ergeben Ihre monatlichen Kosten für Managed Services. Die Abrechnung erfolgt monatlich, sodass Sie fortlaufend Einblick haben, was Sie der Betrieb kostet und bei Änderungswünschen schnell reagieren können.

Das Stichwort **Support** ist ein weiterer Vorteil, der für Managed Services spricht. Jeder Managed Service Provider bietet unterschiedliche Support-Modelle an. Bei Public Cloud Group setzen wir auf 8x5 (8 Stunden an 5 Werktagen) oder 24x7 (24 Stunden an 7 Tagen, also „rund um die Uhr“). Zu diesen Zeiten steht Ihnen ein qualifizierter Ansprechpartner – einer unserer Managed Service Experten, der Ihre Services bereits aufgebaut und

integriert hat – für Fragen, Störungsmeldungen oder Besprechungen zur Verfügung. Unsere Experten sitzen in einem eigens eingerichteten Managed Service Operations Center in Ulm an der Donau und sind von dort aus über Telefon, E-Mail oder Ticketing-System für Sie erreichbar.

Über die Thematik zu **Compliance und Sicherheit** haben wir eingangs beim Shared Responsibility Modell bereits kurz gesprochen. Durch die Auslagerung Ihres Betriebs an einen Experten, übergeben Sie ihm im gleichen Zuge auch die Verantwortung für alle sicherheitsspezifischen Komponenten. In einem Service-Vertrag, der grundsätzlich bei Managed Service Partnerschaften abgeschlossen wird, können Sie zudem weitere Sicherheits- und Compliance-Punkte ergänzen.

Kommen wir zum vorletzten Punkt, der **Skalierbarkeit**. Sie kennen Ihre Cloud-Umgebung heute. Wie sieht diese in drei oder fünf Jahren aus? Bei Managed Services haben sie jederzeit die Möglichkeit, und das nicht nur zum Ende jeden Monats, sondern wirklich jeden Tag, ihre Umgebung anzupassen. Sie akquirieren eine neue Firma und vergrößern damit Ihre IT-Umgebung, kein Problem, wir skalieren nach oben. Sie vertreiben als Softwarehersteller Ihre Produkte über die Cloud und ein Kunde entscheidet sich gegen eine Verlängerung der Lizenz, ebenfalls kein Thema, wir skalieren nach unten.

Ein Punkt, der aus Erfahrung bei vielen Kunden erst mal hintenangestellt wird, im Laufe der Nutzung von Managed Services aber immer deutlicher wird, ist die **Entlastung des eigenen IT-Personals**. Ihre Mitarbeiter konzentrieren sich auf Ihre Kerntätigkeiten oder haben nun den Freiraum, sich neuen Themengebieten zuzuwenden. Mitarbeiter, die bis tief in die Nacht wegen Updates und Wartungsfenstern in der Firma saßen wird es nicht mehr geben.

Managed Services haben, wie alles im Leben, natürlich nicht nur Sonnenseiten. Den Betrieb an einen Partner auszulagern ist ein großer Schritt, der vor allem dann schwerfällt, wenn man eigenes IT-Personal mit Kapazitäten für diese Tätigkeiten hat. Kapazitäten bedeuten aber nicht gleich Expertise. Deshalb gilt es diese Punkte gegenüberzustellen und die Vorteile für bzw. die Gründe gegen Managed Services genau abzuwägen.

### Manages Service: Begriffe und Bedeutung

Bevor wir uns mit dem Portfolio von Managed Services befassen, ist es wichtig, vorab einige Begriffe sowie deren Bedeutung zu klären. Ein Hauptbestandteil von Managed Services ist das automatisierte Erkennen und die Behebung von Störungen. Aus diesem Grund schauen wir uns in einem ersten Schritt, die verschiedenen Auslöser für Störungen an:

Ein Change beschreibt eine Änderung an Ihrer Systemumgebung. Da damit eine breite Spannweite an Änderungsmöglichkeiten abgedeckt wird, unterscheiden wir weitere in drei Change-Kategorien:

1. **Der Standard-Change**: über diesen sprechen wir im Vorfeld und entscheiden gemeinsam, welche Situation zu Standard-Changes zählen. Außerdem besprechen wir während dem Transition-Prozess, also der Einrichtungsphase von Managed Services, welche Prozedur mit Standard-Changes durchlaufen wird. Unsere Experten können diese Chance-Kategorie demnach selbstständig auflösen.
2. **Der Change**: beschreibt eine Änderung, die den normalen Bewertungs- und Genehmigungsfluss durchläuft, weil damit eine signifikante Veränderung der Systemumgebung erfolgt und sich ergebende Aufwände genehmigt werden müssen. Sie werden also im Falle eines Changes immer angesprochen.

3. **Der Notfall-Change:** stellt einen Vorfall dar, der eine sofortige Umsetzung erfordert, beispielsweise ein Systemausfall. Hier steht Ihre Performance und Erreichbarkeit auf dem Spiel, unsere Experten handeln daher sofort.

Neben Änderungen im System gibt es auch daraus resultierende **Incidents**. Dabei ist von einer Fehlermeldung oder Störung die Rede, die aufgrund eines Ausfalls im System ausgelöst wurde und durch die integrierte Automatisierung direkt zum zuständigen Support-Experten geleitet wird.

Von einem **Request** sprechen wir bei jeder Art von Frage oder Anforderung, die von Ihnen an unser Managed Service Team gestellt wird. Diese werden im Cloud-nativen Tool dokumentiert (später mehr zu den verwendeten Tools im Managed Service) und Ihnen bei Bedarf in jedem Monat vorgelegt.

## Ohne Support kein Managed Service

Wir verstehen Managed Services als ein auf Ihre speziellen Belange zugeschnittenes Leistungspaket. Der Dreh- und Angelpunkt für den gemeinsamen Erfolg ist hier das passende Support Modell. Wir bieten Ihnen hierfür zwei Modelle an:

1. **8x5:** an acht Stunden in den fünf Werktagen der Woche stehen unsere Support-Experten für Sie bereit. In diesem Zeitraum werden Ihre Störungen, sollte es sich nicht um Notfälle handeln, bearbeitet, Wartungen durchgeführt oder aktuelle Anfragen bearbeitet.
2. **24x7:** vierundzwanzig Stunden am Tag an allen Tagen der Woche, einschließlich Wochenende und Feiertagen, überwachen unsere Experten Ihre Cloud Umgebung.

Ihnen stehen beim Support zudem verschiedene Möglichkeiten der Kontaktaufnahme zur Verfügung. Während der Servicezeiten können Sie die

Experten telefonisch erreichen und Ihre Anfragen werden in vorher festgelegten Beantwortungs- und Bearbeitungszeiten festgelegt. Zusätzlich und ggfs. auch außerhalb der Servicezeiten haben Sie zudem die Möglichkeit sich per Mail oder Ticketsystem zu melden.

Das **Ticketsystem** ist fester Bestandteil der Kommunikation innerhalb des Managed Services. Dieses wird während der Transition, also der Einrichtungsphase Ihrer Managed Services, mit den gewählten Services integriert. Das Ticketsystem ist zudem an die automatisierten Prozesse angebunden. Beim Auffinden einer Störung kann so automatisch ein Ticket erstellt werden. Störungen werden demnach nicht nur selbstständig durch das System erkannt, sondern direkt an den zuständigen Bearbeiter weitergeleitet.

Experten, die Ihre Anfragen und Störungen bearbeiten, sitzen in vielen Fällen in einem Managed Service Operation Center. Bei Public Cloud Group haben wir ein solches Mitte 2020 in Ulm an der Donau eingerichtet.

Die Lage des **Operations Center** lässt nicht unbedingt auf die Service-Sprache zurückschließen. Wenn Ihnen daher beispielsweise ein deutschsprachiger Managed Service Support wichtig ist, wie wir ihn anbieten, sprechen Sie dies bei Ihrem Managed Service Provider an. Eine Vielzahl an Operations Center sitzen im Ausland und haben Englisch als primäre **Servicesprache**.

Ein weiteres Qualitätskriterium eines Operations Center ist die ISO-Zertifizierung. Damit stellen Sie ohne weitere große Prüfung sicher, dass Service und Prozesse einer Qualitäts- und Sicherheitsprüfung standhalten und es sich bei den Mitarbeitern im Operations Center nicht um eine bloße Hotline, sondern um ausgebildete Experten handelt.

### Welchen Managed Service dürfen wir Ihnen anbieten? Das Portfolio

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass es keine allgemein definierten Services innerhalb eines **Managed Service Portfolio** gibt. Jeder Managed Service Provider hat damit die Freiheit, die Lösungen in Art und Umfang frei zu gestalten. Deshalb ein Tipp an dieser Stelle, immer die Portfolien mehrerer Anbieter zu vergleichen. Die Services haben dabei oftmals die gleichen Inhalte bei unterschiedlichen Bezeichnungen. Trotzdem hat jeder Anbieter noch den einen oder anderen speziellen Service parat, der Sie gegebenenfalls den entscheidenden Schritt weiterbringt.

Doch bevor sich alles um das Portfolio und die passenden Managed Services für Ihren IT-Betrieb dreht, macht es Sinn sich den **passenden Anbieter** auszusuchen. Haben Sie beispielsweise eine reine On-Premise IT-Umgebung oder ein hybrides Szenario aus Rechenzentrum und Cloud, ist es zu empfehlen einen Partner zu wählen, der in beiden Welten zuhause ist. Diese hat dann das Portfolio auch genau darauf ausgelegt.

Suchen Sie einen reinen Betriebs-Partner für Ihre (Public) Cloud Umgebung wählen Sie bestenfalls einen Managed Service Provider mit Fokus auf Cloud-Lösungen und die relevanten Hyperscaler am Markt aus. So stellen Sie sicher, dass der Partner nicht nur den Managed Service Ansatz versteht, sondern sich auch mit den grundlegenden Themen rund um Ihre Infrastruktur auskennt.

Das **Managed Service Portfolio** der PCG wird zu 100 Prozent in der Public Cloud von Amazon Web Services (AWS) angeboten und betrieben. Hierbei beraten wir Sie, welches Managed Service Angebot für Ihre Infrastruktur sinnvoll ist und in welcher Art und Umfang die Lösung idealerweise implementiert werden sollte. Doch zuvor hier eine kurze Vorstellung unserer Auswahl für Sie:

### “MANAGED SERVICES BASIC PAKET” FÜR MONITORING UND INCIDENT MANAGEMENT

Das Managed Service Basic Paket ist die essenzielle Grundlage für alle Managed Services in der Public Cloud. Ohne Monitoring und Störungsmeldung, in Fachsprache Incident Management, sind die anderen Dienste von Managed Service nicht möglich oder können nicht umfassen reagieren.

Das Paket umfasst ein schnelles Erkennen und die Anzeige von Störungen auf Ihrer Plattform, die direkte Kommunikation durch Incident Report und Tickets sowie volle Transparenz durch die Abbildung aller Vorgänge in den Interaktionskanälen. Beim Managed Service Basic Paket stehen Ihnen die Support-Modelle 8x5 und 24x7 zur Verfügung. Das Incident Management und Monitoring ist dabei darauf ausgelegt, die Leistungen Ihrer Unternehmensservices so schnell wie möglich wieder in den produktiven Zustand zu versetzen. Fehler werden automatisiert gemeldet, Standard-Fehler automatisiert behoben.

### PATCH MANAGEMENT

**Patch Management** sichert Ihre Produktivität, indem Ihre Systeme durch Updates automatisch auf dem aktuellen Stand gehalten werden. So verringern Sie nicht nur das Risiko von Sicherheitslücken, sondern optimieren auch Prozesse und Performance Ihrer IT.

Mit dem automatisierten Abgleich von Software und verfügbaren Updates organisiert Patch Management in der Cloud ein gezieltes Ausrollen von passenden Patches für Ihre IT-Systeme. Ziel ist dabei, die Zeit fürs Patchen so kurz wie möglich zu halten. Dabei kommen flexible Patching-Zeitfenster zum Tragen, um die Produktivität Ihrer Mitarbeiter nicht zu beeinträchtigen. Greifen Ihre Kunden aus bestimmten Bereichen auf der ganzen Welt auf Ihre Lösung zu, legen wir die Wartungsfenster dementsprechend, dass die Erreichbarkeit trotzdem zu 100% gegen ist.



## BASIC MANAGED SERVICE PAKET



Monitoring & Incident Management

Patch Management



Backup & Recovery



Applications Performance



Security Service



Billing Service



Sie ersparen Ihrer IT-Administration somit den ganzen Prozess von der Suche nach Sicherheitslücken über die Verifizierung bis hin zur Behebung. Die nötigen Updates werden automatisiert im Rahmen von vorab festgelegten Wartungsfenstern installiert. Anschließend erhalten Sie einen detaillierten Patch Report.

### BACKUP & RECOVERY MANAGEMENT

Backups sind Sicherheitskopien, mit denen Sie Ihre Daten bei Systemausfällen, Bedienfehlern, Attacken oder sonstigen Verlustszenarien wiederherstellen können. Dazu werden Daten-, System- und Infrastrukturstände Ihres Unternehmens in der Public Cloud dupliziert und gesichert. Recovery bezeichnet den Prozess der Wiederherstellung.

Automatisiertes **Backup** und **Recovery Management** bedeutet für Sie: Ganzheitlicher Service, der alle für Ihre Anwendungen notwendigen Komponenten umfasst. Also auch eine Sicherung der Anwendungsdaten, der darunter liegenden Systeme und der Architektur Ihrer IT-Infrastruktur. Sie erreichen, im Falle eines Ausfalls, eine Wiederherstellung innerhalb von Sekunden. Ohne Datenverlust und unabhängig von Zeit oder Ort, da Sie immer und von überall aus, den gesicherten Zugang zum Backup und Recovery Management in der Public Cloud haben. Dazu erhalten Sie eine

automatisierte Sicherung Ihres Daten-, System- und Infrastrukturbestandes mit rundum sorglos Betreuung im 24/7 Modus.

### APPLICATION PERFORMANCE MONITORING

Hier geht es um die Sicherung des optimalen Nutzungserlebnis mit der diversen Software oder eigenen Applikationen, die Sie Ihren Kunden zur Verfügung stellen, im Unternehmen. Und damit um die Effizienz und die Effektivität des Geschäfts. Die Application Performance beschreibt generell das Verhalten und die Leistungsfähigkeit von Software-Anwendungen. Das Monitoring deckt dazu den Bereich ab, der diese Performance analysiert und ein dezidiertes ein Bild über den aktuellen Zustand gibt.

Application Performance Monitoring wird eingesetzt, um Auffälligkeiten oder Abweichungen im Verhalten von Anwendungen und deren Komponenten zu entdecken oder zu untersuchen. Das umfasst auch virtuelle Maschinen und Container, auf denen Anwendungen laufen sowie die unterstützende Infrastruktur aus Netzwerkkomponenten und Datenbanken. Hinzu kommt ein Right-Sizing von Informationen und die proaktive Defizitbehebung.

## MANAGED PUBLIC CLOUD SERVICES

Ein laufendes Monitoring Ihrer Applikationen sichert nicht nur, sondern steigert deren Performance. Alles, um durch eine hohe Qualität der Anwendung optimale Arbeitsprozesse zu gewährleisten. Und das, ohne dass Sie wertvolle Ressourcen zur Sicherung des fehlerfreien Betriebs einsetzen müssen.

### MANAGED SECURITY SERVICE

Managed Security Services in der Cloud umfassen definierte Dienstleistungen im Sinne Ihrer IT-Sicherheit. Kernaufgabe ist dabei, Systeme und Netzwerke zu überwachen, Sicherheitslücken zu identifizieren und Angriffe unmittelbar proaktiv und vorausschauend abzuwehren.

Beim Security Service setzen wir auf eine für Sie maßgeschneiderte, individuelle Gestaltung von Sicherheitsrichtlinien und Compliance-Checklisten. Diese werden proaktiv überwacht. Im Fall eines Alerts erfolgen dann durch den 24x7 Support sofortige Maßnahmen zur Behebung. So werden Sicherheitslücken geschlossen, bevor sie fürs Unternehmen ein Risiko bilden.

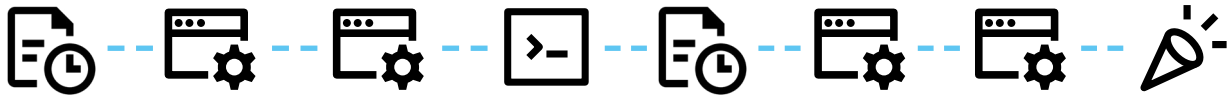
Managed Security heißt: gesicherte Umsetzung von Compliance und Sicherheitsrichtlinien. Risiken werden automatisch minimiert – und Sie legen die IT-Sicherheit Ihres Unternehmens in professionelle Hände, statt intern hohen Aufwand fürs Erkennen und Schließen von Sicherheitslücken zu betreiben. Kurz: Ihre Ressourcen dienen damit ganz Ihrem eigentlichen Kerngeschäft.







### MANAGED BILLING SERVICE

Cloud Provider und Hyperscaler wie Amazon Web Services, Google Cloud oder Microsoft Azure sind amerikanische Unternehmen. Demnach werden deren Rechnungen in Dollar ausgewiesen. Für Ihre Buchhaltung heißt das: aktuelle Umrechnungskurse und Währungsschwankungen beachten. Unser Managed Billing Service macht Cloud Kosten für Sie in Euro verständlich und transparent. Mit dem **Managed Billing Service** erhalten Sie Ihre Rechnungen nicht länger in Dollar vom Provider, sondern bekommen eine deutsche Rechnung in Euro von Public Cloud Group. Dazu kommt eine eindeutige Kostenzuordnung, auch von Projekten zu verschiedenen Kostenträgern. Ein weiteres Plus ist die Früherkennung von Mehrausgaben.

Managed Billing macht Schluss mit vermeidbaren Mehrkosten durch Kursschwankungen von Dollar zu Euro und schafft Transparenz darüber, was Sie für einzelne Services bislang wirklich tages- bzw. monatsaktuell bezahlt haben. Nun erhalten Sie Rechnungen in deutscher Sprache und europäischer Währung. Ihre Projektbudgets werden zudem automatisch überwacht und Sie bei sich abzeichnenden Kostenabweichungen rechtzeitig informiert.





ENTDECKEN	VORBEREITUNG	ONBOARDING WORKSHOP	DEPLOYMENT	ÜBERPRÜFUNG	WISSENS-TRANSFER	INTERNE ÜBERGABGE	EXTERNE ÜBERGABGE (GO-LIVE)
Service und Scoping commercial handover	Erfassung der Anforderungen, Zugriffs Planung, etc.	Interaktiver Austausch mit dem technischen Team des Kunden zur Abstimmung folgender Punkte: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SLA</li> <li>• Incident Kategorien &amp; Management</li> <li>• Alert Schwellwerte</li> <li>• Zugriffs Anforderungen</li> <li>• Backup, Patching</li> <li>• Security</li> </ul>	Erstellung kunden-spezifischer Umgebung inklusive: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deployment der Monitoring Tools</li> <li>• Backup, Patching &amp; Reporting</li> <li>• Dokumentation</li> </ul>	Validierung der von Engineer #1 erstellten Scripts durch Engineer #2	Alle kundenspezifische Support-Wege sind dokumentiert und in der internen Knowledge Base abgelegt.  Briefing Session und Q&A		
	 Service Transition Specialist	 Engineer #1 und Transition Specialist	 Core Operations Engineer #1	 Engineer #2 und Transition Specialist	 Full Onboarding Team	 Service-Team	

## Die Einführung Ihrer Managed Services in der Transition

Managed Services in der Public Cloud arbeiten mit hinterlegten Automatismen. Diese müssen vor dem Go-Live der Managed Services zunächst in Ihrer Cloud- integriert werden. So werden dabei zum Beispiel die Tools fürs Monitoring oder Ticketing in die Cloud-Umgebung der Anwender eingepflegt. Den gesamten Prozess bezeichnet man als Transition. Und die beinhaltet sieben Schritte.

### SCHRITT 1: MANAGED SERVICES VERSTEHEN

Mit Unterstützung unserer Experten wählen Sie die passenden Managed Services aus. Gemein-

sam arbeiten wir den Leistungs- und Servicevertrag aus und benennen auf allen Seiten die zuständigen Verantwortlichen und Ansprechpartner. Der finale Schritt in der ersten Phase ist die Planung der Transition durch unsere Managed Service Experten. Dieser Plan wird gemeinsam mit Ihnen so lange finalisiert, bis Zeitlinie, Budget und weitere Ressourcen festgelegt sind.

### SCHRITT 2: VORBEREITUNGEN

Wir erfassen all Ihre Anforderungen und konzipieren die Zugriffsplanung. Damit erhalten Sie einen detaillierten Fahrplan für Ihre Managed Services.

### SCHRITT 3: ONBOARDING WORKSHOP

Zum Onboarding Workshop, entweder in digitaler oder persönlicher Form, werden die von Ihnen benannten Verantwortlichen Personen eingeladen. Gemeinsam mit den Managed Experten werden Details zum Service Level Agreement (SLA), sprich wie lange dürfen die Beantwortungs- und Bearbeitungszeiten von Changes, Incidents und Requests sein und weitere Punkte zu den ausgewählten Services. SLA, Incidents & Management, Patching, Security etc.

### SCHRITT 4: DEPLOYMENT

Während der Deployment-Phase wird Ihre spezifische Umgebung aufgebaut. Die Managed Services und integrierten Automatisierungs-Prozesse werden integriert, das Ticketing-System angeschlossen und Konfigurationen abgeschlossen.

### SCHRITT 5: ÜBERPRÜFUNG

Bei der Überprüfung werden die erstellten Scripts durch einen weiteren, nicht im Projekt integrierten, Experten überprüft. Damit arbeiten wir nach einem Vier-Augen-Prinzip der Ihnen höchstmögliche Qualität und Sicherheit verspricht.

### SCHRITT 6: WISSENSTRANSFER & INTERNE ÜBERGABE

Jetzt wird es richtig spannend für Ihre Mitarbeiter! In der sechsten Phase des Transition-Prozesses klären wir Ihr IT-Personal über die verschiedenen Kommunikationswege wie Ticketing-System, Mail-ing oder Servicezeiten auf. Zudem werden alle erklärten Service-Modelle hochgefahren und in den operativen Betrieb genommen.

### SCHRITT 7: EXTERNE ÜBERGABE & GO-LIVE

Der große Tag ist gekommen und Ihre Managed Services werden Live geschaltet. Unsere Experten übernehmen ab diesem Zeitpunkt Ihre Cloud-Betrieb und informieren Sie in monatlichen, oder bei Bedarf auch in kürzeren Zeitintervallen, über den aktuellen Status Ihrer Umgebung.

## UNSER SERVICE-MANAGEMENT: EINSATZ UND ENGAGEMENT. FÜR SIE.

Managed Services in der Cloud basieren in weiten Teilen auf Automatisierung. Für uns bei PCG bleiben aber fachliche Expertise und persönliches Engagement zentrale Faktoren des Leistungsversprechens. Als festen Bestandteil des Portfolios bei PCG, haben wir für Managed Services dazu einen Pool an Know-how und weitergehenden Diensten aufgebaut.

### IHRE SICHERHEITEN BEIM SERVICE MIT MANAGED SERVICE PROVIDER PUBLIC CLOUD GROUP:

- ISO 27001 zertifiziert
- in Deutschland ansässiges Operations Center in Ulm
- deutsch- und englischsprachiges Service Support Team
- 8x5 oder 24x7 Support (nach Wahl) mit schneller Antwort und Bearbeitung
- auf Sie zugeschnittene Kommunikation: Ticketing-System, Mail, Telefon... ganz so, wie Sie am liebsten kommunizieren möchte
- feste Ansprechpartner für Fragen und Rückmeldungen. Als Managed Service Kunde erhalten Sie zudem einen direkten Ansprechpartner in unserem Top-Management.

IHR IT-BETRIEB MIT MANAGED SERVICES IN DER  
**Managed Services**



## Unsere Kompetenzen

Mit der Erfahrung seit 2008, unzähligen Zertifizierungen und Spezialisierungen sowie mehr als 1000 erfolgreichen Google Cloud-Projekten sind wir heute einer der erfolgreichsten Google Cloud-Partner im deutschsprachigen Raum. Als anerkannter Managed Service Provider unterstützen wir Kunden jeder Größe und Branche dabei, IT-Infrastrukturen in die Google Cloud zu transformieren und die Zusammenarbeit noch effizienter zu gestalten.

Stand: September 2023

### Kontakt.

**MAIL** [germany@pcg.io](mailto:germany@pcg.io)  
**TEL** +49 (0) 7159 497920

**Mehr Informationen auf**  
**[www.pcg.io](http://www.pcg.io)**

