



Erfolgreich im Rechenzentrum und in der Cloud

Birgit Kreuz und Thomas Boehme, Oracle Deutschland B.V. & Co. KG

Ob im heimischen Rechenzentrum, in der Cloud oder in einer Mischung aus beidem – Oracle-Kunden müssen sich darauf verlassen können, dass ihre Produkte immer und überall verlässlich, effizient und hochperformant laufen. Um den sicheren Betrieb zu gewährleisten, sind qualifizierter Support und durchdachte Prozesse auch in der Cloud unerlässlich. Oracle Advanced Customer Services bietet seinen Kunden umfassende Services für den Support, die Weiterentwicklung und den Betrieb ihrer Oracle-Umgebungen.

Cloud Responsibilities

For all Cloud Models: Customers are responsible for Planning, Integration, Setup, and Optimization

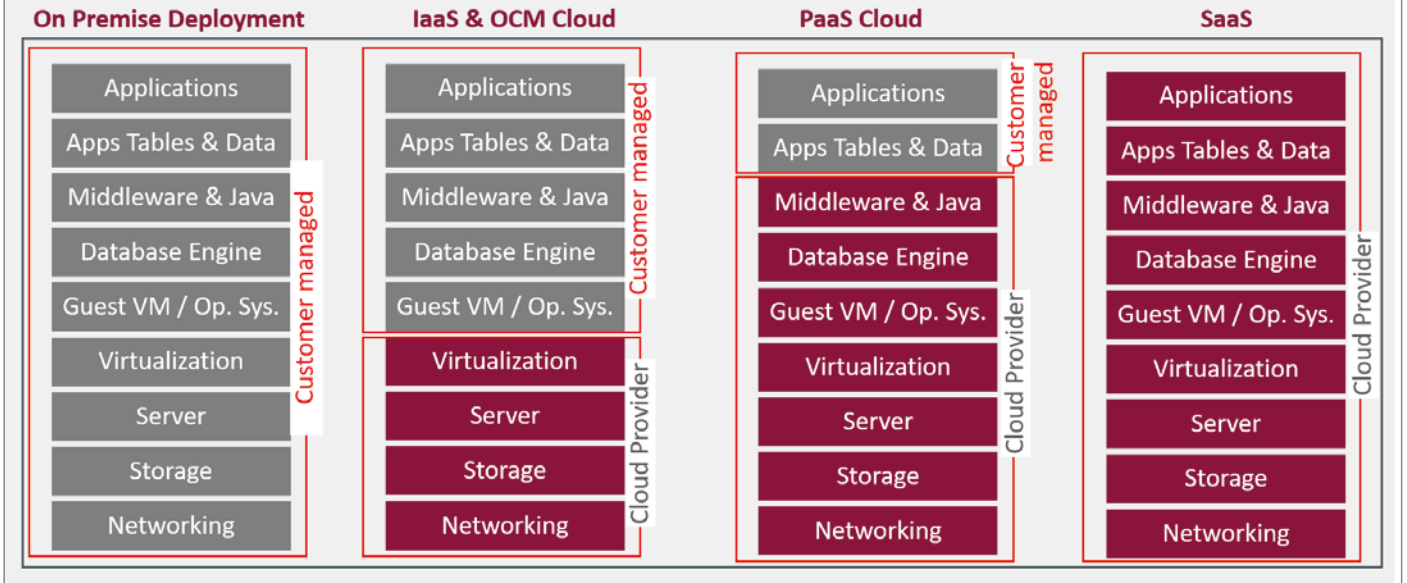


Abbildung 1: Cloud-Komponenten und Verantwortlichkeiten

Viele Unternehmen beschäftigen sich heute mit Cloud-Optionen für ihre IT-Umgebungen, beleuchten die Vor- und Nachteile und nutzen vielleicht bereits Cloud-basierte Services. Tatsächlich be-

eindrucken die Flexibilität und Effizienz von Infrastructure as a Service (IaaS), Plattform as a Service (PaaS) und Software as a Service (SaaS) bei gleichzeitiger Reduzierung der operativen Kosten. Über all-

den unbestrittenen Vorteilen von Cloud-Lösungen sollte jedoch nicht vergessen werden, dass Unternehmen selbstverständlich weiterhin die Kontrolle über ihre eigenen Komponenten und Wor-

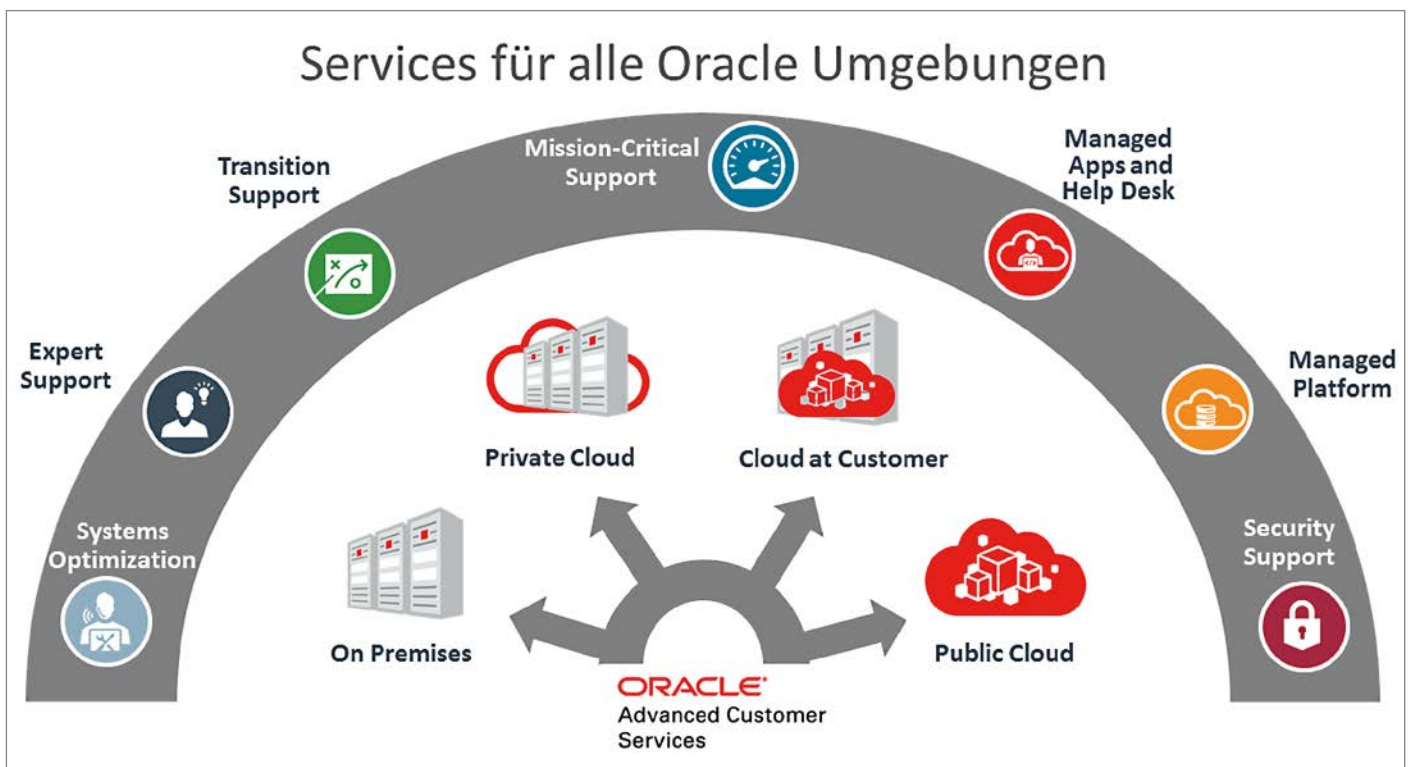


Abbildung 2: Das Portfolio von Oracle Advanced Customer Services

loads behalten und damit auch selbst deren sicheren Betrieb sicherstellen müssen. Der Umstieg auf Cloud-basierte Services, ob private oder public, bedeutet also nicht, dass Unternehmen sich keine Gedanken mehr über effektiven Support und Betrieb machen müssen (siehe Abbildung 1).

So stellt Oracle zum Beispiel für IaaS und PaaS selbstverständlich den reibungslosen und hochverfügbaren Betrieb der Plattform, des „Cloud Platform Layer“, sicher und kümmert sich um Support sowie Upgrades der Hardware etc. Der sogenannte „Customer Access Layer“, also die Applikationen und Datenbanken des Kunden, die auf IaaS oder PaaS laufen, verbleiben aber in der Verantwortung und unter Kontrolle des Kunden, falls er keinen entsprechenden Servicevertrag besitzt.

Effektiver Support für sicheren Betrieb: vor Ort und in der Cloud

Oracle Advanced Customer Services bietet ein umfassendes Angebot an Support- und Management-Leistungen, das die Oracle-Komponenten des Kunden abdeckt – ob im Customer-Access-Layer in der Cloud oder vor Ort im Rechenzentrum. Es reicht vom Workshop, um Anforderungen und Ziele festzulegen sowie erste Schritte zu planen, über Installation, Konfiguration und Migration, bis hin zum Go-live, Support und jetzt auch Administration.

Kunden können durch diese Services eine beständig hohe Verfügbarkeit, Sicherheit und Performance ihrer Systeme erreichen und durch effiziente Prozesse ihre eigenen IT-Teams entlasten (siehe Abbildung 2). Services für Support und Betrieb vor Ort oder in Cloud-Umgebungen sind:

- **System Optimization Services**
Support zum Festpreis zur Vermeidung von Risiken und für optimale Produktfunktion, also Installation und Konfiguration, Go-live-Support und Performance Assessment
- **Expert Support Services**
Support-Ingenieure und Technical-Account-Manager zum Einsatz bei akuten Problemen oder bei Modernisie-

rungsprojekten wie dem Wechsel in die Cloud

- **Transition Support Services**
Schnelle und sichere Übertragung von Oracle-Systemen, Datenbanken und Applikationen auf modernisierte Plattformen oder Cloud-Umgebungen
- **Mission Critical Support Services**
Proaktive Optimierungen und schnelle Problembehebungen im Jahresvertrag
- **Managed Applications and Help Desk Services**
Betrieb von Applikationen in der Oracle Cloud sowie Anwender-Help-Desk zur erfolgreichen Nutzung
- **Managed Platform Services**
Erledigung von Routine-Aufgaben im Systembetrieb zur Entlastung des IT-Teams beim Kunden
- **Security Support Services**
Erkennung und Vermeidung von Sicherheitsrisiken sowie Hilfe beim Erreichen branchenbezogener Sicherheitsstandards

Oracle Advanced Customer Services ist Teil der Oracle-Support-Familie und seit Jahren auf die Unterstützung von Aufbau, Betrieb und Weiterentwicklung der wichtigsten IT-Umgebungen ihrer Kunden spezialisiert. Neu im Portfolio sind sogenannte „Management Services“, die sich um den Betrieb von Kundensystemen in der Oracle Cloud kümmern.

Besonders interessant für viele Cloud-Kunden ist „Managed Applications Unlimited“. Dieser Service stellt den sicheren und effizienten Betrieb von Oracle-Applikationen auf IaaS- und PaaS-Plattformen sicher und enthält folgende Bestandteile:

- Provisioning von Produktions-, Test- und Entwicklungs-Umgebungen
- Cloning von System-Umgebungen
- Auf- und Abskalierung von Test-Systemen
- Flexibles Deployment der Produktions-Umgebung vor Ort oder in der Oracle-Cloud
- Zusätzliche Service-Optionen wie Service Desk, CEMLI-Management und Release Management Testing

- Umfassende Security-Services als zusätzliche Option

Fazit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Oracle Advanced Customer Services arbeiten mit diesen Umgebungen jeden Tag und wissen, an welchen Schrauben man drehen muss, um noch das entscheidende Quäntchen mehr Performance, Stabilität und Effizienz rauszuholen – auch in der Cloud.



Birgit Kreuz
birgit.kreuz@oracle.com



Thomas Boehme
thomas.boehme@oracle.com