

Cloud Transformation

Auswirkungen auf den IT-Betrieb

CAS Strategisches Management an der BFH
Überblick Transferbericht
Philipp Grossenbacher, 5. April 2019

Management Summary

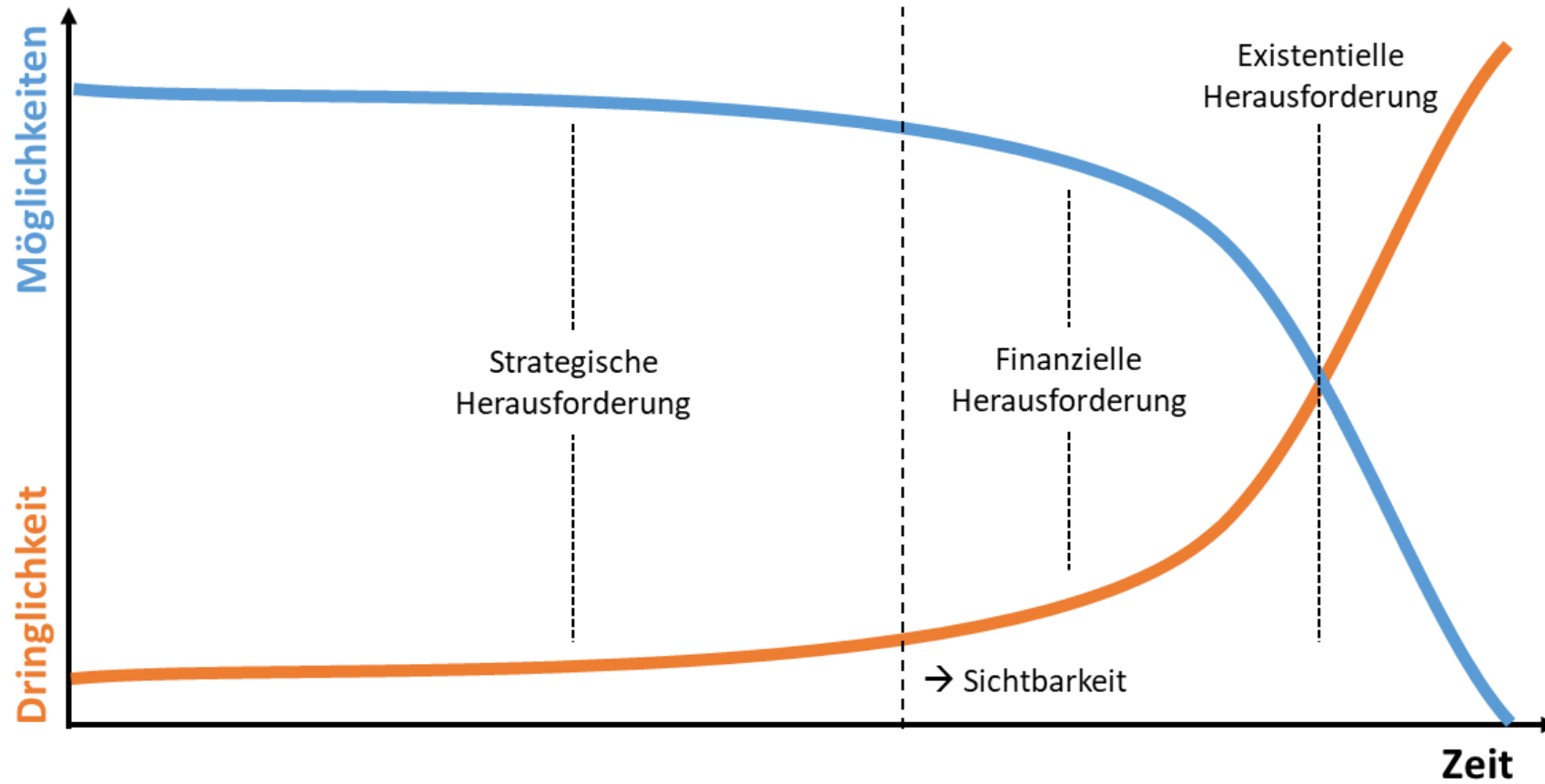
Die Mobiliar muss auf die zunehmende Digitalisierung reagieren, welche technologische Veränderungen und **veränderte Kundenbedürfnisse** mit sich bringt. In der Folge steigt der Fokus auf **schnellere Produkteinführungen am Markt**, sowie auch auf **Effizienzsteigerungsmassnahmen**. Ein wesentlicher Faktor spielt dabei die IT respektive spielen die **IT-Services aus der Cloud**.

Mit Hilfe von Cloud-Services sollen neue Dienstleistungen einfacher und schneller an den Markt gebracht und zukünftig auch Kosteneinsparungen erreicht werden.

Für den IT-Betrieb der Mobiliar hat die (bereits beschlossene) **Cloud Transformation** generell weitreichende Konsequenzen, wobei **der genaue Impact umstritten** ist. Es herrscht aber eine gewisse Einigkeit, dass tendenziell einfachere Routinearbeiten durch den Einsatz von Cloud Computing verschwinden werden.

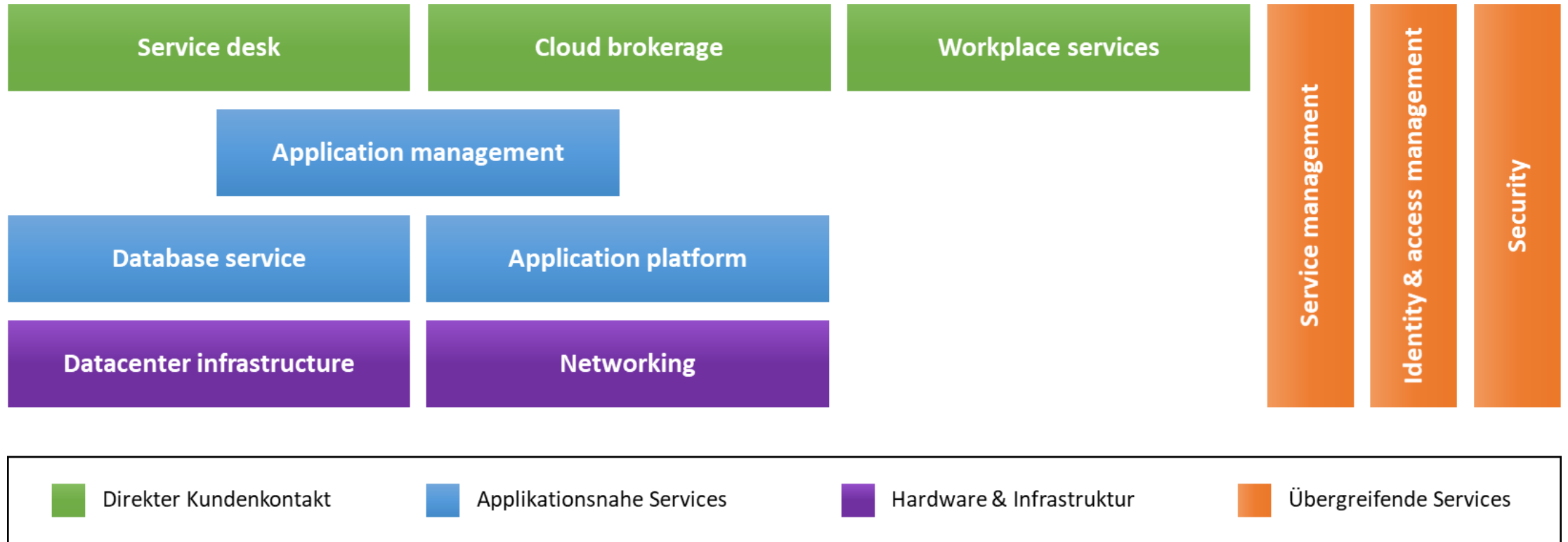
Der vorliegende Transferbericht soll **erste Anhaltspunkte bezüglich den Auswirkungen** der Cloud Transformation für den IT-Betrieb liefern. So werden mittels einer **Umfeldanalyse** die möglichen Einflussfaktoren eruiert. Die Erkenntnisse werden anschliessend mit Hilfe einer Online-Umfrage ergänzt, mit dem Ziel, die festgehaltenen Annahmen zu verifizieren und zusätzliche Einsichten zu gewinnen. Basierend auf den vorgängigen Resultaten werden Handlungsempfehlungen umrissen.

Die Herausforderung



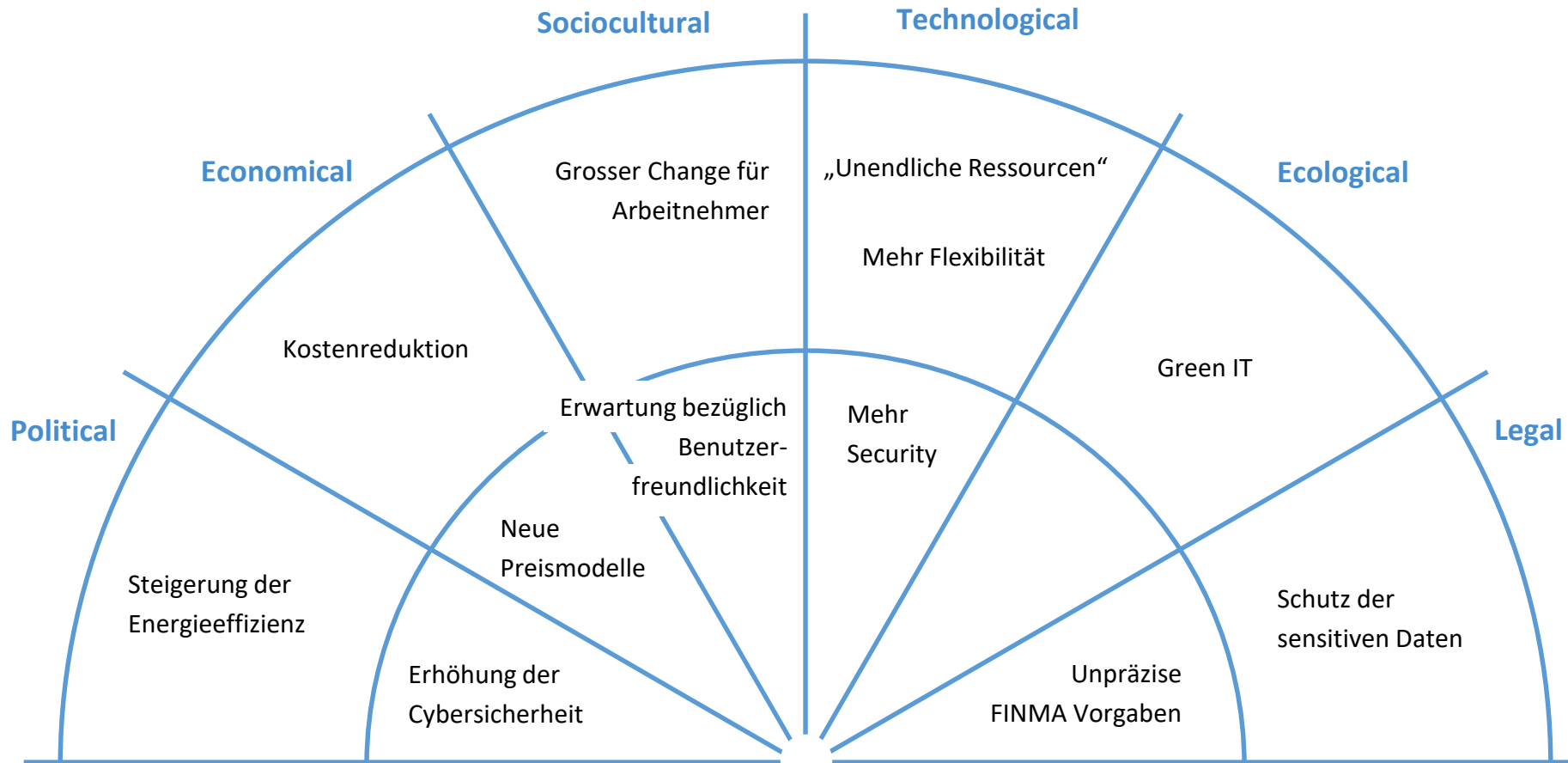
Quelle: eigene Darstellung, in Anlehnung an Unternehmensdemokraten 2017

IT-Betrieb: Service overview



Ableitung aus den bestehenden OLAs: JIRA Link (IIS-OLA)

Umfeldanalyse Cloud computing



Quelle: eigene Darstellung, 2019

Schlüsse aus der Umfeldanalyse

Die durchgeführte Umfeldanalyse lässt für den IT-Betrieb der Mobiliar folgende Schlüsse zu:

Der Einsatz von Cloud-Computing wird sich auf die vordergründigen politischen Anforderungen – „**Steigerung der Energieeffizienz**“ und „**Erhöhung der Cybersicherheit**“ – positiv auswirken. Die Cloud-Provider unternehmen im Bereich Nachhaltigkeit („Green IT“), sowie auch Sicherheit („Mehr Security“) grosse Anstrengungen und können diese Themen effizienter als IIS vorantreiben.

Dass die Cloud **technologische** („Unendliche Ressourcen“ und „Mehr Flexibilität“) und **ökonomische Vorteile** („Kostenreduktion“ und „Neue Preismodelle“) bietet, ist unbestritten. Diese Vorteile beziehen sich vorwiegend auf einen reinen Cloud-Ansatz (100% des Workloads in der Cloud). Eine Cloud Transformation kann aufgrund der Komplexität nicht von heute auf morgen geschehen und wird einige Jahre und Ressourcen beanspruchen. In dieser Zeit muss der IT-Betrieb – bei gleichzeitigem Aufbau von Cloud-Knowhow - aufrechterhalten werden.

Im obigen Zusammenhang steht auch die Herausforderung für IIS im **Sozio-Kulturellen Umfeld**, namentlich der Punkt „Grosser Change für Arbeitnehmer“. Hier wird es wohl darum gehen, die Arbeitnehmer von IIS im Wandel zu begleiten und entsprechende Perspektiven aufzuzeigen.

Bezüglich den **gesetzlichen Einflussfaktoren** („Schutz der sensitiven Daten“ und „Unpräzise FINMA Vorgaben“) wird mit dem kürzlich angekündigten Public-Cloud Start der Credit Suisse (Handelszeitung, 2019b) ein **Präzedenzfall** für schweizerische Finanzunternehmen geschaffen. Das hat Signalwirkung für weitere Unternehmen und wird zukünftige ähnliche Vorhaben vereinfachen.

Empirische Erhebung, Fragen

1. Die Mobiliar befindet sich am Anfang einer Transformation Richtung Cloud. Was ist - aus Ihrer Sicht - dabei die grösste Herausforderung für den IT-Betrieb?
2. Welche Services des IT-Betriebes sind am meisten betroffen wenn es Richtung Cloud geht?
3. Welche Personen/Spezialisten des IT-Betriebes sind am meisten betroffen?
4. Welche IT-Skills braucht es in Zukunft am meisten?
5. Hypothese: Wir schreiben das Jahr 2030, die Mobiliar bezieht sämtlichen Workload aus der Cloud. Benötigt die Mobiliar dann noch IT-Betriebs-skills? Falls ja, auf was ist (im Zuge der Transformation) besonders zu beachten?

Quelle: eigene Darstellung, 2019

Empirische Erhebung, Befragte

Name	Funktion	Antwort
Auf der Mauer Hans	Head IT-Shared Services bei Swiss Life.	Keine
Eglauf Stefan	Head IT Private Customers bei Swiss Life.	Keine
Fritschi Matthias	Senior IT Architect bei Avega IT AG	25.03.2019
Gyger Johann	Senior Consultant bei Levingo	18.03.2019
Hübscher Urs	Leiter IT Infrastructure Services bei Die Mobiliar	23.03.2019
Kühne Thomas	Leiter IT bei Die Mobiliar (ab 01.04.2019)	26.03.2019
Lehmann Reto	Senior Software Engineer bei der SBB	25.03.2019
Masen Igor	Lead Cloud Platforms bei der SBB	24.03.2019
Philipona Thomas	Chief Technical Officer bei Puzzle ITC	19.03.2019
Trüb Rolf	Ehemaliger Leiter IT bei Die Mobiliar (bis 31.03.2019)	26.03.2019

Quelle: eigene Darstellung, 2019

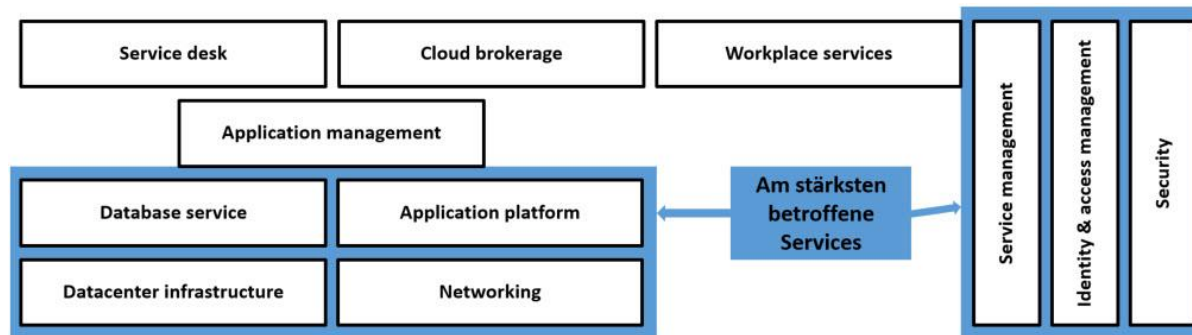
Schlüsse aus der empirischen Erhebung 1/2

Grösste Herausforderung

Eine Mehrheit der Befragten sieht den Wandel, sowohl in organisatorischer wie auch hinsichtlich der Mentalität (Mindset) als grösste Herausforderung. Einerseits sei der Knowhow-Aufbau der neuen Cloud-Skills schwierig und andererseits müsse auch das bestehende Wissen hinsichtlich Service-Management gehalten werden.

Betroffene Organisationseinheiten

Die meisten Teilnehmer sehen einen grossen Impact bei den infrastrukturnahen Services und damit indirekt auch bei den übergreifenden Services. Im infrastrukturnahen Bereich gibt es bereits viele Substitutionsservices (Stichwort: Commodity-Services) aus der Cloud.



Quelle: eigene Darstellung, 2019

Schlüsse aus der empirischen Erhebung 2/2

Benötigte IT-Skills

Die Teilnehmer erachten folgende IT-Skills als wichtig: DevOps, Automatisierung, Software- und System Engineering, Service Management, Cloud-Knowhow, Container, Kubernetes, Soziale –und Motivations-Fähigkeiten, Service-Integration und SRE .

Auffallend ist in diesem Bereich die grosse Diskrepanz zwischen Managern, welche von einer reduziert benötigten IT-Kompetenz ausgehen und der gegenteiligen Sicht der IT-Spezialisten.

Handlungsempfehlung

