

Datenbereitstellung und hohes Nutzenniveau bei niedrigen Kosten mit einem Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung

*Von Daniel Sweeney, Produkt- und Branchenexperte für MFT,
IBM Software Group*



Inhalt

Weshalb sollten Unternehmen ein Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung einrichten?

Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung – Definition

Vorteile für Unternehmen

Rollen und Aufgaben

Erste Schritte

Bewährte Verfahren

Welche Unterstützung bietet das IBM Smarter Commerce-Konzept?



2	Weshalb sollten Unternehmen ein Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung einrichten?
3	Zahlreiche Unternehmen nutzen die verwaltete Dateiübertragung (Managed File Transfer, MFT) dazu, die Kontrolle und den Überblick über zahlreiche verschiedene Dateiübertragungsaktivitäten zu erhalten. Durch die Einführung von MFT-Produkten konnten diese Unternehmen das für FTP-Transaktionen (File Transfer Protocol) typische Risiko umgehen und die Sicherheit der übermittelten Daten erhöhen. Zudem implementierten sie Tools zur Überwachung von Service-Level-Agreements (SLAs) und sind somit stets über kritische Dateiübertragungsprozesse informiert. Dies sind zentrale Überlegungen in Bezug auf die Einführung von MFT. Doch es gilt noch etwas zu bedenken.
4	
5	
8	
10	
11	

Eine klare strategische Richtung, Unternehmensstandards und – und das ist am wichtigsten – das Eigentumsrecht des Unternehmens an den internen technischen und betrieblichen MFT-Methoden sind entscheidende Voraussetzungen für die Erfüllung von Geschäftsanforderungen. Das Problem ist, dass die Mehrzahl der Unternehmen in so gut wie allen Branchen kein standardisiertes Konzept zur Implementierung von MFT-Funktionen im Rahmen einer strategischen Unternehmensarchitektur anwendet.

Ohne Führungsposition, Strategie und Architekturmodell entwickeln Unternehmen häufig zahlreiche interne Lösungen oder erwerben unterschiedliche auf eine spezifische Plattform oder einen spezifischen Unternehmensbereich zugeschnittene Produkte mehrerer Anbieter. Jede dieser Einzellösungen führt zu einem Anstieg der Gesamtbetriebskosten und erhöht die Komplexität von Dateiübertragungen innerhalb eines Unternehmens noch weiter. Die Implementierung zahlreicher MFT-Lösungen wirkt sich hinderlich auf die Übermittlung, Sicherheit, Transparenz, Governance, Überprüfbarkeit und Verwaltung von Daten aus. Unternehmen, die diese Hürden und Herausforderungen als problematisch erachten, können auf innovative Geschäftsinitiativen zurückgreifen, etwa auf das IBM Smarter Commerce™-Konzept: Hierbei steht der Kunde im Mittelpunkt des Unternehmens und es kommt darauf an, den gesamten Handelszyklus – einschließlich Erwerb, Marketing, Vertrieb und Kundenservice – zu optimieren.

Anhand eines kundenorientierten Modells haben Unternehmen die Möglichkeit, interne Prozesse so auszurichten, dass Vernetzungen und Zusammenarbeit sowie der Handel effektiver erfolgen und über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg herausragende Kundenerlebnisse geschaffen werden. Die entscheidende Grundlage dieser Strategie bildet eine über ein CoE (Center of Excellence) verwaltete MFT-Architektur. Ein auf MFT ausgelegtes CoE kann Unternehmen zuverlässige und sichere Übertragungsfunktionen sowie die prozess-relevanten Einblicke bereitstellen, die für die Synchronisierung kompletter Wertschöpfungsketten und für die Erzielung schneller, vorhersagbarer Geschäftsergebnisse notwendig sind.

Die meisten Bereichsleiter sind sich zwar im Klaren darüber, dass die Erstellung eines Produkts, die Freigabe von Transaktionen und die Bereitstellung von Services die Integration verschiedener Systeme und Prozesse erfordern. Sie wissen allerdings nicht, wie sich der Unternehmensbetrieb durch Dateiübertragungen konkret unterstützen lässt. Die verwaltete Dateiübertragung mag auf den ersten Blick nicht als wesentlicher Bestandteil von Unternehmensoperationen erscheinen. Doch angesichts der heutigen immer größeren Notwendigkeit einer zuverlässigen und sicheren Datenübermittlung wird MFT zu einem Schlüssel für den geschäftlichen Erfolg.

Im vorliegenden Dokument geht es um einen strategischen, kundenorientierten Ansatz für die Verwaltung der Dateiübertragungsinfrastruktur in Unternehmen, indem entsprechende Technologie und unterstützende Einheiten zu einem Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung zusammengeführt werden. Die Errichtung eines CoE für MFT ermöglicht Unternehmen Folgendes:

- Rationalisierung von Investitionen in MFT-Produkte
- Erarbeitung eines Architekturmodells zur standardisierten Bereitstellung des entsprechenden Leistungsspektrums
- Erstellung betrieblicher Prozesse und Abläufe zur Optimierung von Servicebereitstellung und Support

Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung – Definition

Ein für verwaltete Dateiübertragung konzipiertes Center of Excellence bietet Unternehmen die Möglichkeit, das aktuelle fragmentierte MFT-Konzept zu vereinheitlichen und die Verantwortlichkeiten für Dateiübertragungslösungen, betriebliche Unterstützungsprozesse und Vorgänge zu konsolidieren und zentralisieren. Zum CoE für MFT zählt ein CoE-Eigentümer, der für sämtliche Aspekte der bereitgestellten Produkte und Services zuständig ist, z. B.:

- Abstimmung der aktuellen und künftigen Anforderungen unterstützter Geschäftsbereiche
- Verwaltung eines Teams, das mit der Erarbeitung einer technischen Unternehmensarchitektur und -strategie und mit der Rationalisierung zugehöriger Produktinvestitionen betraut ist
- Verwaltung eines Betriebsunterstützungsteams, das sich um die alltäglichen Abläufe der angebotenen Services kümmert
- Optimierung von Prozessen und Prozeduren zur Sicherstellung maximaler Servicequalität

Unter der Führung und Verwaltung eines CoE für MFT können Unternehmen:

- Von Anbietern erworbene Produkte und intern entwickelte Lösungen rationalisieren
- Doppelt vorhandene Infrastrukturen konsolidieren
- Teams für technische und betriebliche Unterstützung konsolidieren und umstrukturieren
- Zur Optimierung von Investitionen und laufenden Ausgaben in Zusammenhang mit der verwalteten Dateiübertragung unternehmensweit Standards errichten

Das auf MFT ausgelegte CoE hat sicherzustellen, dass die Servicequalität und die Datensicherheit die Anforderungen der Unternehmensbereiche erfüllen oder sogar übertreffen. Darüber hinaus verwaltet es eine entsprechende technologische Roadmap, damit die bereitgestellten Services kontinuierlich erweitert und so an die Anforderungen dieser Bereiche angepasst werden.

Auch die Festsetzung von Unternehmensstandards stellt eine Aufgabe des Center of Excellence für MFT dar. Dazu zählen Standards für Infrastruktur, Produkte, Transparenztools und Übertragungsvorlagen, auf deren Grundlage die für die Entwicklung von Geschäftsanwendungen zuständigen Teams eigenständig Dateiübertragungen anhand eines Self-Service-Modells erstellen können. Mit diesem Modell lässt sich Engpässen bei der Entwicklung und Unterstützung entgegenwirken, die ansonsten möglicherweise im CoE auftreten. Überdies sind zur Betreuung der verstärkten Nutzung der Infrastruktur keine zusätzlichen IT-Mitarbeiter notwendig. Unternehmen, die ein CoE für MFT einrichten möchten, sollten u. a. für eine ausfallsichere und skalierbare Infrastruktur, für Transparenztools sowie für optimierte Prozesse zur Unterstützung und Bereitstellung von Dateiübertragungsservices sorgen.

Die Abstimmung von Verantwortlichkeiten mit einem Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung erleichtert es Unternehmen, Governance und Transparenz von Dateiübertragungsaktivitäten zu konsolidieren. Dadurch ist dem CoE-Team Folgendes möglich:

- Erzielung klarer Einblicke in die Anforderungen hinsichtlich der Gewinnung externer Kunden sowie der Dateiübertragung
- Entwicklung fundierter Kenntnisse der Anforderungen und Aktivitäten von Geschäftsbereichen
- Einführung sowohl eines unternehmens- als auch eines technologieorientierten Konzepts
- Einheitliche Darstellung produktübergreifender geschäftsbereichsspezifischer B2B-Anforderungen (Business-to-Business) über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg

Ein CoE für MFT ebnet Unternehmen den Weg dazu, geschäftliche MFT-Anforderungen bezüglich Leistungsspektrum, Flexibilität, Sicherheit, Überprüfbarkeit, Servicequalität und Transparenz zu erfüllen und mithilfe dieses zielgerichteten, strategischen Ansatzes die Kosten insgesamt zu verringern. Auf Basis von bewährten Verfahren und Prozessen zur Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien, die vom CISO (Chief Information Security Officer, Leiter des Bereichs IT-Sicherheit), von Behörden und Prüfern vorgegeben werden, kann ein derartiges CoE ebenfalls Marken vor kontinuierlich steigenden Sicherheitsbedrohungen schützen.

Vorteile für Unternehmen

Unternehmen, die ein für MFT zuständiges CoE einrichten, wenden ein strategisches und architekturbezogenes Konzept für die unternehmensweite Rationalisierung, Implementierung und Verwaltung von Dateiübertragungstechnologie an. Dieses Rationalisierungs- und Architekturmodell führt zu optimierter Governance, Überprüfbarkeit und Sicherheit von Daten im gesamten Unternehmen und in der kompletten Wertschöpfungskette (Kunden, Geschäftspartner, Lieferanten sowie regionale und staatliche Behörden).

Indem die Aktivitäten in einem MFT-basierten CoE auf Kunden ausgerichtet werden, können Unternehmen sicherstellen, dass die Dateiübertragungsprozesse, Prioritäten und SLAs mit den unterstützten Wertschöpfungsprozessen in Einklang stehen. Auch ein Framework kann die Einhaltung branchenspezifischer und staatlicher Bestimmungen sowie sonstiger interner Sicherheits- und Compliance-Richtlinien zur Regelung des Datenaustauschs fördern.

Die Einrichtung eines Center of Excellence für die verwaltete Dateiübertragung bietet zahlreiche strategische Vorteile: hohe Wirtschaftlichkeit, niedrige Gesamtbetriebskosten, optimiertes Straight-through-Processing (STP), Synchronisierung kritischer Geschäftsprozesse sowie kurze Wertschöpfungszeit durch schnelle Kundengewinnung. Weitere Pluspunkte sind z. B.:

- Hohe Perimeter- und Datensicherheit
- Hohe Transparenz interner und externer Dateiübertragungsprozesse
- Hohe Servicequalität und Zuverlässigkeit
- Hohe Wirtschaftlichkeit durch Konsolidierung und Standardisierung
- Optimierte interne Abstimmung von Dateiübertragungsservices und Ressourcen
- Schnelle Markteinführungszeit für Neukunden
- Möglichkeit zur Systemkonsolidierung

Zusätzlich zu den oben genannten Vorteilen machen sich in der Regel auch Verbesserungen bei den unterstützten Geschäftsprozessen bemerkbar. Eine reduzierte Fehleranzahl und eine erhöhte Zuverlässigkeit und Transparenz bei der Dateiübertragung spielen eine entscheidende Rolle im Hinblick auf die Optimierung der Synchronisierung von Prozessen und unterstützenden Daten, die maßgebliche Faktoren der Wertschöpfungskette des Unternehmens darstellen.

Rollen und Aufgaben

Das Betriebsmodell eines CoE für MFT wird häufig auf Basis des bewährten Verfahrens umfassenden ITIL®-Frameworks (IT Infrastructure Library®) entwickelt. Das ITIL-Framework ist eine der weltweit am meisten angewendeten IT-Service-Management-Strategien. Es handelt sich um ein praxisorientiertes, nützliches Framework zur Ermittlung, Planung, Bereitstellung und Unterstützung von IT-Services.

In großen Unternehmen kümmert sich in der Regel nicht nur eine einzige Abteilung um sämtliche Aspekte der vom CoE für MFT zur Verfügung gestellten Services. Diese Unternehmen sind nach funktionalen Bereichen (Hardware, Netzwerkbetrieb, Datenbanken, Software-Engineering, Geschäftsaktivitäten usw.) untergliedert. Unternehmensinterne Ressourcen sind dem Center of Excellence zuzuweisen und in erster Linie zur Ausführung der für die Unterstützung des CoE erforderlichen Tasks einzusetzen. In kleinen Unternehmen kann ein einzelnes Team – in manchen Fällen eventuell sogar eine einzelne Person – mehrere Rollen übernehmen.

Die zentrale Figur im Betriebsmodell ist der Service-Manager bzw. Serviceproduktmanager des auf MFT ausgelegten CoE. Er kümmert sich um die Vision des CoE, um die angebotenen Services, um Budgets und Servicequalität und trägt dafür Sorge, dass die technologierelevante Roadmap erarbeitet und eingeführt wird. Der Service-Manager arbeitet mit der Geschäftsabteilung zusammen, sodass sichergestellt ist, dass SLAs eingehalten werden und dass die Services den Unternehmensanforderungen Rechnung tragen. Dies sind die Aufgaben des Service-Managers im Center of Excellence für die verwaltete Dateiübertragung:

- Abstimmung der angebotenen Services mit Geschäftsanforderungen und -prioritäten
 - Kenntnis der primären kundenorientierten Erfolgskriterien
 - Gewährleistung, dass sich die Prozesse und Prioritäten des CoE für MFT an diesen Kriterien orientieren
 - Neuausrichtung von Prioritäten zur Optimierung des Unternehmensbetriebs über die Wertschöpfungskette hinweg

- Verwaltung von Qualität und geschäftlichem Nutzen der bereitgestellten Services
 - Überwachung von Kommunikation und internem Marketing zu dem für bestehende und potenzielle Unternehmensbereiche erhältlichen Servicespektrum
 - Erstellung und Überwachung von Prozessen zur servicespezifischen Beschaffung, Bereitstellung, Abrechnung und Berichterstellung
 - Erstellung und Überwachung von SLAs zwischen dem MFT-basierten CoE und den Geschäftsbereichen und ihren Kunden
 - Verwaltung der servicebezogenen Gesamtkosten oder auch der Gesamtbetriebskosten
 - Durchführung von internen und externen Servicevergleichen
 - Überprüfung der Sourcing- und Beschaffungsstrategien und des Leistungsmanagements externer Anbieter
- Überwachung der allgemeinen Qualität der angebotenen Services
 - Festsetzung von auf Änderungsmanagement und Support zugeschnittenen Vereinbarungen auf Betriebsebene (Operating Level Agreements, OLAs) mit internen Serviceanbietern, die Leistungen für das auf MFT ausgelegte CoE bereitstellen (Hardware-, Betriebsumgebungs-, Netzwerk-, Datenbankservices)
 - Überwachung, Vergleich und Optimierung der Servicequalität
 - Entwicklung von Metriken zur Messung der einzelnen Aspekte des Servicebereitstellungszyklus
- Deckung der für die jeweiligen Services anfallenden Kosten in den Geschäftsbereichen des CoE für MFT
 - Erstellung und Überwachung von Prozessen zur Gewährleistung präziser Bestandsdaten
 - Erstellung und Überwachung von Prozessen zur Gewährleistung der zeitgerechten und exakten Übermittlung von Leistungsverrechnungsdaten
 - Erstellung und Überwachung von Prozessen zur Verarbeitung und Beantwortung von Kundenfragen zur Leistungsverrechnung
- Verwaltung von Kosten- und Preisstrukturen der bereitgestellten Services
 - Festsetzung von Servicekosten durch Aggregation von Betriebs-, Engineering- sowie Forschungs- und Entwicklungsausgaben, die sich aus der Service-Roadmap und den Anforderungen der Geschäftsbereiche ergeben
 - Ermittlung und Priorisierung von Serviceinvestitionen und Kosten-Nutzen-Analysen entsprechend der Servicestrategie
 - Ermittlung von Sponsoroptionen und Ausrichtung von Servicestrategien auf Basis spezifischer Geschäftsbereichsanforderungen
 - Verwaltung der Servicekostendeckung anhand des unternehmensinternen Leistungsverrechnungsprozesses (falls vorhanden) und Zusammenarbeit mit den Geschäftsbereichen zur Ermittlung der effizientesten Servicenutzung
 - Ermittlung von Programmen zur Kosteneinsparung und kontinuierlichen Effizienzsteigerung im Rahmen der Serviceimplementierung
- Förderung und Erarbeitung der Service-Roadmap
 - Ausrichtung von Services an aktuellen und künftigen Anforderungen des Unternehmens und seiner Kunden
 - Zusammenarbeit mit Lieferanten und Geschäftspartnern zur Einbindung technologischer Änderungen gemäß der Roadmap
 - Kontinuierliche Aktualisierung branchenrelevanter Kenntnisse zur Implementierung neuer Services
 - Erweiterung oder auch Verkleinerung des Serviceportfolios

Der Service-Manager entwickelt hinsichtlich MFT-Operationen und MFT-basierter Produktentwicklung ein OLA mit für Hardware- und Datenbankunterstützung zuständigen Teams. Mit dieser Vereinbarung lässt sich sicherstellen, dass Finanz- und Personalaufwand, Betriebsmethoden sowie Bereitstellungsmetriken festgelegt sind und somit die Ressourcennutzung (sowohl durch Mitarbeiter als auch durch Technologie) und die SLA-spezifischen Compliancemetriken überwacht werden können.

Zur Verringerung von Kosten und Steigerung der Wirtschaftlichkeit ist in zahlreichen Unternehmen die Dateiübertragungsinfrastruktur teilweise oder vollständig ausgelagert. Rolle des Service-Managers ist es hierbei, die Beziehungen mit Outsourcing-Unternehmen, die Kosten und die Probleme in puncto Servicequalität zu verwalten und, sofern möglich, die Serviceanbieter zu rationalisieren sowie Möglichkeiten zur Konsolidierung von Outsourcing-Partnern und damit zur Senkung von Ausgaben für ausgelagerte Services zu ermitteln.

Werden Operationen ausgelagert, muss der Service-Manager mit dem Outsourcing-Unternehmen zusammenarbeiten und sicherstellen, dass die Dateiübertragungsaktivitäten auf Basis des festgesetzten kundenorientierten Modells priorisiert sind. Andernfalls besteht das Risiko, dass Vorgänge zur Synchronisierung des Informationsaustauschs in der gesamten Wertschöpfungskette beeinträchtigt werden.

Das Service-Desk oder Help-Desk eines CoE für verwaltete Dateiübertragung dient oftmals als Kontaktstelle bei neuen Serviceanforderungen und bei Problemen und stellt in beiden Fällen Überwachungsinformationen zur Verfügung. Des Weiteren unterstützt das Service-Desk die Optimierung von Bedarfs- und Problemmanagementprozessen – insbesondere wenn noch keine Technologie zur Supportbereitstellung und Problemverwaltung vorhanden ist. Das Leistungsspektrum des Service-Desks in derartigen Centers of Excellence sollte sämtlichen Geschäftsbereichen zugutekommen. Denn auf diese Weise kann das Unternehmen nach und nach Prozesse und Abläufe standardisieren, durch die interne und externe Dateiübertragungen unterstützt werden. Es ist möglich, eine spezielle Service-Desk-Hotline für entsprechende Anrufe einzurichten. Davon profitieren zum einen vor allem externe Kunden und zum anderen lassen sich Probleme schnell beheben.

Der Erfolg eines auf MFT ausgelegten CoE hängt von zahlreichen Rollen und Aufgaben ab:

- Service-Management (Serviceproduktmanagement):
 - Verwaltung des gesamten Serviceangebots
 - Erstellung und Verwaltung von Budgets
 - Preisgestaltung und Strukturierung der Leistungsverrechnung
 - Erarbeitung der Service-Roadmap
 - Gewährleistung des Servicebetriebs
- Service-/Help-Desk:
 - Bereitstellung von First-Level-Service-Support für interne und externe Benutzer
 - Empfang von Serviceanforderungen
 - Vereinfachung von Clienttests
 - Empfang und Weiterleitung von Problemstellungen
 - Bedarfsverwaltung
- Betrieb:
 - Bereitstellung von Second-Level-Support
 - Gewährleistung eines kontinuierlichen Servicebetriebs sowie Unterstützung bei der Behebung sich ausweitender Probleme
 - Eingabe neuer Strukturen und Änderungsanforderungen
- Produktentwicklung:
 - Bereitstellung von Third-Level-Support
 - Bereitstellung hochwertiger Technologielösungen für Services
 - Bereitstellung von Produkten in Übereinstimmung mit der Service-Roadmap

Erste Schritte

Nun ist geklärt, was ein Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung ist, welche Services bereitgestellt werden und welche Funktion es im Unternehmen einnimmt. Die nächste Frage lautet: Wie lassen sich die Benutzer dazu bringen, dieses CoE in Anspruch zu nehmen?

Die Ablehnung eines auf MFT abzielenden CoE rührt mitunter daher, dass Stakeholder nur ungern die Kontrolle über und die Eigentumsrechte an ihren Dateiübertragungsaktivitäten sowie zugehörigen Budgets und Mitarbeitern abgeben. Auch die erheblichen Kosten für die Dateiübertragungsservices, die von Geschäftsbereichen genutzt werden, können ein Grund für mangelnde Akzeptanz sein. Wer einen kundenorientierten Ansatz für das MFT-basierte CoE verfolgt, kann Dateiübertragungsaktivitäten und Ressourcen auf ein gemeinsames Ziel ausrichten: auf die standardisierte, kosteneffiziente Bereitstellung der zur Dateiintegration erforderlichen Komponenten, sodass Verarbeitungsanforderungen der Wertschöpfungskette unterstützt werden.

Es ist empfehlenswert, in einem Unternehmen das Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung als Bestandteil middlewarespezifischer Technologieservices einzurichten. Aufgrund ihrer Rolle im Unternehmen und der Verknüpfungen mit Mitarbeitern aus der Geschäftsabteilung und mit Anwendungsentwicklern basieren diese Services in der Regel auf einem definierten Supportmodell für geschäftliche Interaktionen. In zahlreichen Unternehmen zählen einige Dateiübertragungsservices zum Umfang der Netzwerkservices. Doch mit der Einführung des Internets und dessen zunehmender Nutzung für die Dateiübermittlung ist dies nicht mehr die ideale Konstellation.

Bei der Errichtung eines CoE für MFT kommt es darauf an, anhand des aktuellen MFT-Modells erfasste Informationen zu nutzen. Wer ist der Eigner vorhandener Dateiübertragungsaktivitäten, an welcher Stelle im Unternehmen finden diese statt und wie hoch sind die Kosten in Bezug auf die Bereitstellung der Services? Wichtig ist auch, die versteckten Ausgaben für Dateiübertragungstätigkeiten, z. B. für das entwicklerseitige Erstellen von Scripts zur Überwachung, Wiederholung und Datenprüfung, zu berücksichtigen. Derartige Posten werden unter Umständen bei den personalbezogenen Budgets der einzelnen Unternehmensabteilungen außer Acht gelassen. Bei näherem Hinsehen allerdings wird deutlich, dass sie in direktem Zusammenhang mit der Bereitstellung von Dateiübertragungsservices stehen. Die Erstellung einer überzeugenden Kosten-Nutzen-Analyse eines für die verwaltete Dateiübertragung konzipierten CoE erfordert fundierte und verlässliche Angaben zu diesen Kosten und zu den Auswirkungen auf das Unternehmen.

Durch die Verwendung des ITIL-basierten Service-Management-Frameworks kann sich ein Unternehmen Glaubwürdigkeit in Branchenangelegenheiten verschaffen und dadurch eine hohe Akzeptanz für das Konzept erzielen. Die Kosten-Nutzen-Analyse muss nicht nur die Zustimmung der oberen Führungsetage, sondern auch der sonstigen Mitarbeiter finden, deren Aufgaben- und Zuständigkeitsbereiche infolge der Einführung des CoE für MFT womöglich neu festgelegt werden. Aus diesem Grund ist es ausschlaggebend, die finanziellen, geschäftlichen und kundenrelevanten Vorteile eines derartigen Center of Excellence genau darzulegen.

Viele Unternehmen führen im Zuge ihrer IT-Modernisierungs- und Konsolidierungsprojekte eine Initiative zur Errichtung eines auf MFT ausgelegten CoE durch. Die Abstimmung dieser Initiative mit der Geschäftsstrategie des Unternehmens bietet eine effektive Möglichkeit, Verwaltungsvorgänge transparent zu strukturieren und sicherzustellen, dass ein MFT-Konzept den aktuellen und künftigen Unternehmensanforderungen gerecht wird. Indem Unternehmen ein Smarter Commerce-Modell einführen – bei diesem steht der Kunde im Mittelpunkt –, können sie kundenorientierte Geschäftsziele auf die zu deren Umsetzung notwendigen Lösungen zuschneiden. Die Ausrichtung des MFT-basierten CoE an diesen übergeordneten Geschäftsinitiativen erleichtert die Bestimmung des Nutzenpotenzials der Initiative und trägt zur Sicherung der finanziellen Mittel bei.

Es folgen einige Fragen, die sich Unternehmen im Kontext der Ermittlung der aktuellen intern eingesetzten Lösungen und der daraus resultierenden Kosten stellen sollten.

- Auf welcher Dateiübertragungslösung basiert die betreffende Anwendung?
 - Wer ist der Softwareanbieter?
 - Wo ist die Software installiert und wo wird sie ausgeführt?
 - Wie viele Server werden beansprucht?
 - Laufen die Server unter der aktuellen Betriebssystemversion?
 - Entspricht die installierte Software den Lizenzvereinbarungen?
 - Werden bei Ablauf von Lizenzschlüsseln entsprechende Benachrichtigungen ausgegeben?
 - Werden Daten verschlüsselt?
 - Wie aktiv sind die Server, d. h., wie viele Dateiübertragungen erfolgen pro Stunde und pro Tag?
- Welche Langzeitdaten müssen in welchem Umfang und für welchen Zeitraum aufbewahrt werden?
- Wie wird der allgemeine Status der Umgebung überwacht?
 - Sind Server in Betrieb oder nicht?
 - Stehen Produktlizenzen kurz vor dem Ablauf?
 - Wie viele Dateiübertragungsprozesse werden auf den Servern ausgeführt?
 - Werden täglich Berichte zu Serveraktivitäten oder sonstigen Informationen erstellt?
 - Ist Failover konfiguriert? Ist dies erforderlich?
 - Ist die Wiederherstellung nach einem Katastrophenfall konfiguriert? Ist dies erforderlich?
- Welche Aspekte der Datenübertragung werden überwacht?
 - Ist sie erfolgreich abgelaufen oder fehlgeschlagen?
 - Ist die Übertragung erfolgt?
 - Ist sie zeitgerecht erfolgt?
 - Wurden die Daten an das vorgesehene Ziel übermittelt?
 - Wurden die Daten zeitgerecht an das vorgesehene Ziel übermittelt?
 - Hat eine Übertragung zu viel oder zu wenig Zeit beansprucht?
 - Wie viele Übertragungen schlagen fehl?
- Welche Maßnahmen werden im Allgemeinen zur Durchführung oben erwähnter Aktionen oder zur Behebung entsprechender Probleme ergriffen?
 - Versand von E-Mails an Einzelpersonen oder an eine Verteilerliste
 - Versand von SNMP-Traps (Simple Network Management Protocol)
 - Ausführung eines Programms
 - Ausgabe eines Befehls an einen Server
- Sind die durch Benutzer aufrufbaren und verwaltbaren Daten begrenzt?
- Wie viele Mitarbeiter betreuen die Lösung?
 - Wie viele Support-Stunden werden aufgewendet?
 - Wie viel Zeit beansprucht die Konfiguration einer neuen Übertragung?
 - Wie viel Zeit beansprucht die Beseitigung von Problemen?
 - Wie viele Ausfälle treten pro Monat auf? Wie viele pro Jahr?

Bewährte Verfahren

Die Errichtung eines auf MFT abzielenden CoE schafft die Voraussetzungen zur Einführung bewährter Verfahren für die verwaltete Dateiübertragung. Mit einem derartigen Center of Excellence steht ein Team zur Verfügung, das sich um die Bereitstellung eines erstklassigen MFT-Leistungsspektrums für das Unternehmen kümmert. Die Mitglieder dieses Teams sind Unternehmensexperten und auf den Umgang mit verfügbarer Technologie und deren effektive und effiziente Implementierung spezialisiert. So ist es möglich, Unternehmensanforderungen zu erfüllen und gleichzeitig eine extrem sichere und in puncto Betrieb und Kosten effiziente Infrastruktur einzurichten.

Im Folgenden sind einige grundlegende zentrale Aspekte aufgelistet, die bei der Einführung bewährter Verfahren für ein auf verwaltete Dateiübertragung ausgelegtes CoE zum Tragen kommen:

Unternehmensinterne verwaltete Dateiübertragung

- Gängiges zuverlässiges Transportprotokoll
- Zentrale Überwachung
- Ereignisbasierte, zentrale Prüfprotokollierung
- Prozessautomatisierung
- Self-Service für Unternehmensbereiche
- Dokumentierte, standardisierte Lösungen
- Wiederherstellung von Prüfpunkten
- Zentrale Verwaltung
- Datenverschlüsselung
- Verschlüsselung von Dateisystemen und Übertragungskanälen
- Beseitigung von FTP-Risiken

Unternehmensübergreifende verwaltete

Dateiübertragung (extern)

- Verwaltung von Geschäftspartnern
- Hohes Sicherheitsniveau für DMZ-Implementierung (Demilitarized Zone)
- B2B-Governance und -Sicherheit
- Umfangreiche Unterstützung für B2B und Transportprotokolle
- Benutzerschnittstelle zur Anzeige von Konfigurationen und Transaktionen
- Schnittstelle zur Anzeige von durch Geschäftspartner ausgeführten Transaktionen
- Optimierte Bereitstellung mit automatischem erneuten Senden

Überwachung und Verwaltung

- Proaktive Überwachung
- Management nach dem Ausnahmeprinzip
- Leistungsvergleiche auf Basis von SLA-Vorgaben
- Umfassende Transparenz von Dateiübertragungsaktivitäten
- Ereignisbasierte Benachrichtigungen

Perimetersicherheit

- Verwendung eines DMZ-basierten Proxy-Servers
- Verwendung von Sitzungsunterbrechungen zur Vermeidung direkter Verbindungen zwischen dem Internet und internen Servern
- Einrichtung einer Sitzung zwischen der DMZ und einer vertrauenswürdigen Zone ausschließlich nach korrekter Authentifizierung von Partnerbenutzern
- Keine Speicherung von Daten, Dateien oder Benutzerberechtigungen in der DMZ
- Vermeidung von Lücken in der Firewall bei eingehendem Datenverkehr
- Vermeidung offener Web-Services oder Benutzerschnittstellenports in der DMZ
- Erhöhung der Zuverlässigkeit
- Verwendung von Protokollprüfungen, Befehlsfilterung und Blockierung gängiger URL-Nutzung

Datenschutz

- Kein Schreiben oder Speichern von Daten in der DMZ
- Kontrollmechanismen zur Gewährleistung von Datenintegrität
- Leistungsstarke Verschlüsselungsoptionen
- Unterstützung für SSL (Secure Sockets Layer) und TLS (Transport Layer Security)
- Zusätzlicher Schutz durch Verwendung von Schnittstellen mit Hardwaresicherheitsmodulen (HSMs) zur Speicherung von Verschlüsselungsschlüsseln

Authentifizierung

- Authentifizierung von Benutzern vorrangig in der DMZ anstatt in der vertrauenswürdigen Zone
- Zentrale Benutzerverwaltung in externen Benutzerrepositorys, z. B. in einer Microsoft Active Directory-Datenbank
- Verifizierung von Benutzern mit Mehrfachauthentifizierung anhand von zwei Faktoren: „Etwas, das der Benutzer weiß“ („Something You Know“) und „Etwas, das der Benutzer besitzt“ („Something You Have“)
- Senkung von Supportkosten anhand eines Anmeldeportals für Single Sign-on sowie anhand von Self-Service-Kennwortverwaltung
- Installation von rollenbasiertem Zugriff

Geschäftsausrichtung

- Synchronisierung der Dateiübertragungsaktivitäten mit den von ihnen unterstützten Prozessen der Wertschöpfungskette
- Ermittlung und Priorisierung der für das kundenorientierte Betriebsmodell kritischsten Prozesse
- Verwendung von SLAs zur Überwachung der Leistung über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg und nicht nur der einzelnen Teilprozesse

Welche Unterstützung bietet das IBM Smarter Commerce-Konzept?

Der Umstieg von einem fragmentierten MFT-Konzept auf ein Center of Excellence für die verwaltete Dateiübertragung stellt Unternehmen vor organisatorische und technologische Herausforderungen. IBM bietet ein umfassendes Produktportfolio, das die Anwendung der oben aufgeführten entsprechenden Best Practices unterstützt. Dabei steht auch eine MFT-Architektur zur Verfügung. Diese macht es möglich, Daten intern und extern zuverlässig und sicher zu übermitteln, den Status der Dateiübertragungsumgebung zu überwachen, kundenspezifische SLAs einzuhalten und bewährte Sicherheitsverfahren in der Demilitarized Zone einzuführen.

Als einer der Branchenführer auf dem Gebiet der verwalteten Dateiübertragung verfügt IBM über umfassende Erfahrungen, wenn es darum geht, Unternehmen bei der strategischen Implementierung von MFT-Lösungen sowie bei der Errichtung eines auf MFT spezialisierten CoE zu unterstützen. Durch die Anwendung des IBM Smarter Commerce-Konzepts, bei dem Kunden im Mittelpunkt der Geschäftsstrategie stehen, werden die Tätigkeiten des Unternehmens einerseits und des CoE für MFT andererseits auf Basis gemeinsamer Zielvorgaben aufeinander abgestimmt. Somit lassen sich die Vorgänge in der gesamten Wertschöpfungskette optimieren. Die Produkt- und Branchenspezialisten von IBM gehen Unternehmen dabei zur Hand, das aktuelle Dateiübertragungsmodell zu bewerten und ein auf MFT ausgelegtes Center of Excellence einzurichten.

IBM bietet eine branchenspezifische Bewertung des technischen und des geschäftlichen Nutzens der verwalteten Dateiübertragung. Hierbei arbeiten das betreffende Unternehmen und IBM zusammen und prüfen die vorhandene Dateiübertragungsinfrastruktur sowie die angewendeten betrieblichen Verfahren. Daraus entsteht die Grundlage für umsetzbare Empfehlungen und ROI-Analysen (Return-on-Investment, Kapitalrendite). Neben der erweiterten Wertschöpfungskette aus Geschäftspartnern, Lieferanten und Kunden werden sowohl die interne als auch die externe Übermittlung dateibasierter Daten begutachtet.

Unternehmen, die ein Center of Excellence für verwaltete Dateiübertragung einrichten möchten, können sich an IBM wenden. Mit der geeigneten Unterstützung rationalisieren sie so die in MFT-Produkte getätigten Investitionen, erarbeiten ein standardisiertes Architekturkonzept zur Bereitstellung des entsprechenden Leistungsspektrums und erstellen betriebliche Prozesse und Abläufe zur Optimierung von Servicebereitstellung und Support über die komplette Wertschöpfungskette hinweg. Die IBM Smarter Commerce-Strategie erleichtert die Bereitstellung von Daten, die Erzielung von geschäftlichem Nutzen und die Senkung der aus der MFT-Infrastruktur resultierenden Gesamtbetriebskosten.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über ein auf verwaltete Dateiübertragung ausgelegtes Center of Excellence und über die IBM Smarter Commerce-Strategie erfahren möchten, wenden Sie sich an den zuständigen IBM Vertriebsbeauftragten oder Business Partner, oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/software/commerce/managed-file-transfer/



© Copyright IBM Corporation 2012

IBM Deutschland
IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

IBM, das IBM Logo, ibm.com und Smarter Commerce sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml

IT Infrastructure Library ist eine eingetragene Marke der Central Computer and Telecommunications Agency. Die Central Computer and Telecommunications Agency ist nunmehr in das Office of Government Commerce eingegliedert worden.

ITIL ist eine eingetragene Marke, eine eingetragene Gemeinschaftsmarke des Cabinet Office und eine eingetragene Marke, die beim US Patent and Trademark Office registriert ist.

Microsoft ist eine Marke der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Die in diesem Dokument enthaltenen Angaben sind zum Zeitpunkt der ersten Veröffentlichung aktuell und können von IBM jederzeit geändert werden. Nicht alle Angebote sind in allen Ländern verfügbar, in denen IBM tätig ist.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Jeder Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit jeglichen relevanten Gesetzen und Verordnungen.

© Copyright IBM Corporation 2012



Bitte der Wiederverwertung zuführen