

# IT becomes Service

Ihr Guide in die neue  
Welt der Managed  
IT-Services.

Fujitsu Service Hub.  
Our service. Your future.  
That's IT!

# Inhalt

Vorwort.....	4
Die Cloud als digitaler Enabler .....	5
Ein Adapter für Ihre Digitalisierungsreise .....	7
Ihr One-Stop-Shop für Managed IT-Services .....	11
„Wir machen IT-Leiter und ihre Mitarbeiter frei für die digitale Transformation“ .....	14
Vom Unmanaged zu Managed IT-Services .....	19
IT becomes Service .....	23
Kontakt.....	24

# Was wäre wenn...

- ... Sie Ihre IT ganz einfach über ein intuitives Portal managen könnten?
- ... Komplexität plötzlich ganz einfach wäre?
- ... Ihr IT-Betrieb trotzdem optimal funktioniert, selbst wenn Sie und Ihr Team pünktlich nach Hause gehen?
- ... die Bereitstellung von IT-Services nicht mehrere Wochen, auch nicht Tage, sondern manchmal nur Stunden oder Minuten dauert?
- ... Softwareroboter und künstliche Intelligenz Ihnen den Freiraum schaffen, um wirklich innovativ zu sein?
- ... Multi-Cloud Ihnen keine Kopfschmerzen bereitet, sondern ein Lächeln ins Gesicht zaubert?
- ... Sie heute schon sicher sein könnten, dass Ihr Unternehmen künftig agil, flexibel und erfolgreich sein wird?
- ... Sie sich nicht auf einen Public Cloud Provider festlegen müssten?



## Vorwort

Liebe Leser\*innen,

der Trend hin zur Cloud und Hybrid-IT ist unbestritten. Je nach Business-Anforderung setzen erfolgreiche Unternehmen ganz selbstverständlich unterschiedliche Systeme parallel ein – von On-Premise-Lösungen über Private und Public Clouds bis hin zu den Diensten von Hyperscalern wie Amazon Web Services, Microsoft Azure oder Google. Neben Vorteilen wie Flexibilität, Skalierbarkeit und Innovationen erwartet sie allerdings auch ein hoher Komplexitätsgrad. Dieser ist vor allem verbunden mit dem Aufwand, die unterschiedlichen Standards zu managen, zu integrieren und zu orchestrieren. Wie klappt das, auch ohne eine enorme Anpassungs- und Entwicklungsarbeit leisten zu müssen? Ohne personelle Ressourcen dafür abzustellen, die man gar nicht hat?

Die Antwort lautet: mit Managed IT-Services und einer Plattform, die wie ein Adapter die hybride IT-Welt zusammenbringt. Wer seine IT als Managed Services über eine derartige Plattform bezieht, kann sie schnell je nach Bedarf und Anforderung flexibel gestalten und anpassen. Und sich damit selbst in die Lage versetzen, sein Kerngeschäft schneller voranzutreiben. Innovativ zu bleiben. Agil zu handeln. Ohne sich dabei den Kopf zu zerbrechen, wie man das überhaupt bewerkstelligen soll. Denn um Aufgaben wie Integration, Orchestrierung, Automatisierung und Sicherheit kümmert sich der Managed IT-Service Partner.

Die neuen Möglichkeiten, die moderne Managed IT-Service Plattformen bieten, machen den Bezug der IT dabei so simpel wie die Nutzung des Stroms aus der Steckdose.

### **Steffen Müter**

Head of DACH und  
Chair of Fujitsu Services GmbH  
Management Directors Board

### **Dr. Christof Benecke**

Head of Service DACH  
bei Fujitsu

**Erfahren Sie,  
wie Sie Managed  
IT-Services  
erfolgreich  
einsetzen und  
Ihre IT an neue  
Anforderungen  
anpassen.**



# Die Cloud als digitaler Enabler

An Cloud-Services ging und geht kein Weg mehr vorbei. Bereits 87 Prozent der im Rahmen einer IDC-Studie Befragten nutzen multiple Cloud-Ressourcen<sup>1</sup> Tendenz steigend. Einen neuen Digitalisierungsaufschwung hat die Corona-Krise gegeben. Als Reaktion auf die Pandemie wollen 75 Prozent der befragten Unternehmen mit 100 und mehr Mitarbeitenden noch mehr in digitale Technologien und Anwendungen investieren. Das berichtet der Digitalverband Bitkom e. V.

Warum auch nicht? Die Vorteile liegen schließlich auf der Hand: skalierbare IT-Leistungen, höhere organisatorische Flexibilität und geräte-, zeit- und ortsunabhängiger Zugriff bei sinkenden Investitionskosten. Alles also, was erfolgreiche, zukunftsorientierte Unternehmen benötigen, um innovativ zu bleiben – und resilient gegenüber Markt- und Businessveränderungen.

## Moderne IT bedeutet mehr Komplexität

So zumindest die Idealvorstellung von der Einfachheit der (hybriden) Cloud. Denn wer sich schon einmal mit Software Defined Data Centern, Hypervisoren oder Container-Technologien beschäftigt hat, weiß: eine Hybrid-IT ist hochkomplex. Zudem gilt es, essenzielle Themen wie Sicherheit und IT-Compliance zu beachten und vor allem langfristig zu gewährleisten – auch unter sich verändernden Bedingungen. Kein Wunder also, dass zwei Drittel der Unternehmen Probleme mit der Cloud-Integration haben.<sup>2</sup> Oder sogar komplett vor diesem Schritt zurückscheuen. Mit der zunehmenden Komplexität haben aber selbst fortgeschrittene Unternehmen zu kämpfen, bei denen die Cloud-Verantwortlichen bei der Auswahl ihrer Dienste und Services zunehmend auf Integrationsfähigkeit

<sup>1</sup> IDC (2020): IDC Studie zu Cloud Computing 2020

<sup>2</sup> KPMG (2020): Cloud Monitor 2020

## Einleitung

und Interoperabilität zwischen den Providern achten. Sie nutzen ihre häufig hybriden Umgebungen oftmals ohne übergreifendes Management<sup>3</sup> und sind damit selbst für Integration und Orchestrierung verantwortlich. Das bindet Zeit und Ressourcen. Fatal in einer Zeit, in der ein Großteil der Unternehmen unter Fachkräftemangel leidet. Was man sich vom Schritt in die Cloud erhofft hat, bleibt unter diesen Umständen oftmals auf der Strecke. wHinzu kommt: Die Entscheidung darüber, welcher Service in welcher Form notwendig ist, fällt oft nicht in der IT, sondern in den Fachabteilungen. Sie nutzen Cloud-Services ganz selbstverständlich im Business-Alltag, aber oftmals eben auch als Schatten-IT. Dann kann die Fachabteilung zwar Anforderungen schnell und ohne großen Aufwand umsetzen, Sicherheit und Datenschutz sind aber nicht immer gewährleistet. Häufig sind die genutzten Services darüber hinaus nicht interoperabel, was die Orchestrierung der IT enorm erschwert und so noch mehr Arbeits- und Zeitaufwand für die meist ohnehin schon überlastete IT-Abteilung bedeutet.

### Managed IT-Services – aber wie?

Flexibilität, Schnelligkeit und Agilität sowie Kosteneffizienz – das ist es, was Unternehmen von hybriden oder Cloud-Umgebungen erwarten. Egal ob sie sich noch am Anfang oder schon mittendrin in der digitalen Transformation befinden, sie alle wünschen sich, dass IT-Services schnell bereitstehen, zuverlässig laufen und ihre Geschäftsprozesse und Eigenentwicklungen unterstützen – ohne selbst die Infrastruktur aufbauen oder die Multi-Cloud-Umgebung verwalten zu müssen. Das erfordert nämlich Skills, die oft fehlen, bindet viele der meist knappen Ressourcen und verzögert die Umsetzung Cloud-basierter Business-Innovationen.

Die Antwort darauf sind Managed IT-Services. Um sich, wenn es um die Cloud geht, auf das konzentrieren zu können, was ihr Business vorantreibt, benötigen Unternehmen einen Partner, der sie dabei unterstützt, die Vorteile der Multi-Cloud ohne ihre Nachteile zu nutzen. Einen Partner, der Managed IT-Services so gestaltet, wie sie schon immer sein sollten: so einfach zu nutzen

wie der Strom aus der Steckdose und im Baukastenprinzip kombinierbar.

**Unternehmen wollen, dass Cloud-Services schnell bereitstehen, zuverlässig laufen und Geschäftsprozesse optimal unterstützen.**

#### Herausforderungen der Multi-Cloud:

- Schatten-IT
- IT-Compliance
- Security
- Hoher Verwaltungsaufwand
- Hoher Komplexitätsgrad
- Potenzielle Kostenfalle
- Kurze Innovationszyklen

# Ein Adapter für Ihre Digitalisierungsreise

Mit dem Fujitsu Service Hub gehen wir jetzt noch einen Schritt weiter

**Nutzen auch Sie die Vorteile der Multi-Cloud und Hybrid IT ohne ihre Nachteile. Mit Ihrem Partner Fujitsu. Überlassen Sie die Detailfragen uns – und konzentrieren Sie sich voll und ganz auf Ihr Business.**

Mit unserer Fujitsu Hybrid-IT und Cloud-Services sorgen wir bereits seit Langem für das perfekte Gleichgewicht von Cloud-IT und Vor-Ort-IT. Egal ob es um die Beratung oder konkrete Umsetzung geht. Um die Geschäftsagilität und Zugänglichkeit zu verbessern und so bessere Geschäftsergebnisse zu liefern, kombinieren wir – je nach Bedarf – Private, Public und Managed Cloud nahtlos mit Ihrer vorhandenen IT vor Ort.

Dabei liefern wir Unternehmen weltweit perfekt abgestimmte Services für ein schnelles Deployment und ermöglichen eine 24/7-Datenverfügbarkeit, geräteübergreifend und über geografische Grenzen hinweg, eingebunden in ein Governance-Framework, das sich anpassen und weiterentwickeln lässt. Selbstverständlich immer unter Einhaltung aller Security- und IT-Compliance-Anforderung. Und mit dem Ziel, den Verwaltungsaufwand und Komplexitätsgrad für Sie so gering wie möglich zu halten.

## **Managed Multi-Cloud-Services auf Knopfdruck**

Mit dem neuartigen Fujitsu Service Hub haben wir einen kurzen, einheitlichen Weg zu Multi-Cloud-Services geschaffen. Und stellen sie außerdem in kürzester Zeit bereit: auf einer Plattform, zentral gemanagt, orchestriert sowie integriert, auf Wunsch mit Einbindung in bestehende DevOps- oder CI/CD-Konzepte (Continuous Integration/Continuous Development), und natürlich inklusive Service-Lifecycle-Management. Das gilt für alle Services, Anwendungen und Infrastrukturkomponenten, die ein Unternehmen einsetzt oder zu einem späteren Zeitpunkt nutzen möchte. Zudem profitieren Sie automatisch von unserer Hybrid-IT-, Integrations- und Managed-Service-Expertise.

# Fujitsu Service Hub

## One-Stop-Shop für die Anwender\*innen

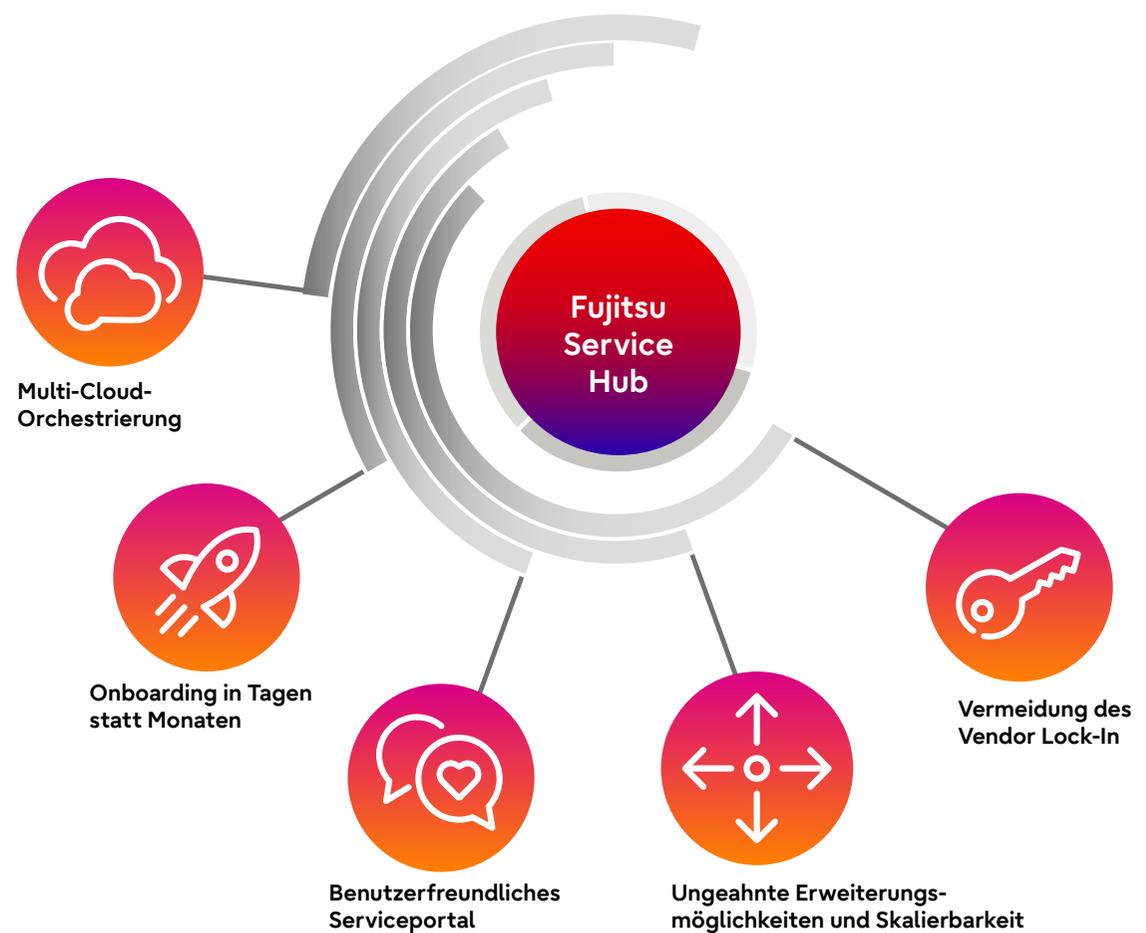
Der Fujitsu Service Hub fungiert dabei als One-Stop-Shop, aus dem Sie Cloud-Services verschiedener Anbieter flexibel auswählen, kombinieren und bestellen. Verfügbar ist eine breite, stetig wachsende Palette an State-of-the-Art-Lösungen von SaaS-Anbietern, Hyperscalern und Fujitsu. Die Plattform fungiert dabei als technischer Adapter für multiple Clouds. Eine Beschränkung etwa auf einen bestimmten Hyperscaler besteht nicht. Sie wählen einfach den gewünschten Service aus – und wir übernehmen das IT-Service-Management.

## What you need is what you get: Die passende Lösung für jeden Fall

Damit Sie immer die passende Lösung für Ihre Business-Anforderungen erhalten, setzen wir beim Fujitsu Service Hub auf ein Baukastenprinzip. Das heißt, die Services sind in Bausteine aufgeteilt und über Schnittstellen kombinier- und automatisierbar. Unternehmen können so Module ordern und zu einem IT-Gesamtkonzept kombinieren, das wir bei Bedarf gerne zusammen mit ihnen entwickeln. Über API-Schnittstellen lassen sich zudem vorhandene IT-Ressourcen einbinden, beispielsweise DevOps-Umgebungen. Auch das Zusammenspiel der einzelnen Service-Elemente lässt sich automatisieren. Das bedeutet kürzere Reaktionszeiten und eine höhere Agilität.

## Gesenkte Komplexität, gesteigerter Nutzen

Über die innovative Plattform wählen Nutzer\*innen aus einem Servicekatalog, den wir vorab zusammen mit Ihnen erstellen, den gewünschten Dienst oder Service aus und legen fest, wo er aufgesetzt werden soll: im Unternehmensrechenzentrum, einem Datacenter von Fujitsu oder auf einer Public-Cloud-Plattform wie AWS, Google Cloud Platform oder Microsoft Azure. Auch eine



## Customer Service Portal – Treffpunkt von Anwender und IT:

- Einfach zu bedienendes Self-Service-Portal
- Nutzerzentriertes Design (UX)
- Integrierter, übersichtlicher Servicekatalog
- Unterschiedliche Views – je nach Anwender
- Sicherstellung von ITIL-konformen Prozessen

beliebige Kombination aus diesen Optionen ist möglich. So können Sie bei einem Provider einen Cloud-Service für einen bestimmten Einsatzzweck buchen, bei einem anderen Anbieter einen anderen Dienst. Dadurch wird ein Vendor-Lock-in verhindert. Hinzu kommt, dass Fachleute von Fujitsu die Orchestrierung der Multi-Cloud-Umgebung übernehmen. Das entlastet die hauseigene IT-Abteilung und verkürzt die Bereitstellungszeiten der Services enorm.

## Alle Freiheiten bei voller Kontrolle

Gesteuert wird der Service Hub über das Customer Service Portal (CSP). Darüber lassen sich Lösungen diverser Anbieter auswählen, kombinieren und bestellen – so einfach wie in einem Onlineshop. Unternehmen buchen über das CSP einfach, was sie benötigen. Das kann der Zugang zu einer SaaS-Lösung oder aber ein vollständiges SAP-System sein. Über Parameter konfigurieren sie den Service und wählen die Serviceklasse. Dann kommt der Bestellklick. Auf das Serviceportal greifen die Anwender\*innen über ihr bevorzugtes Endgerät zu. Dabei sehen sie im zuvor zusammen mit Fujitsu erarbeiteten Servicekatalog immer nur diejenigen Angebote, die für sie relevant sind. Neben Informationen zu neuen IT-Diensten und Angeboten gibt das CSP außerdem einen Überblick über den Status von Freigabeprozessen. So erhalten sie alles aus einer Hand - Verträge und Serviceklassen müssen nicht aufwendig einzeln verwaltet werden.

Der IT-Abteilung liefert das Portal dagegen Einblicke in sämtliche Kennzahlen und SLAs. Dazu gehören beispielsweise Performance-Daten und Informationen zu den Datenbeständen. Auch Incidents und Requests lassen sich über das Portal nachverfolgen. Selbst hochkomplexe Multi-Cloud-Bestände sind so leicht überschaubar.



# Fujitsu Service Hub

## Höchste Sicherheit

Sicherheit und IT-Compliance sind dabei stets gewährleistet. So setzen wir beim Fujitsu Service Hub auf eine hyperkonvergente Infrastruktur von Fujitsu (HCI), Best-of-Breed-Technologien für Virtualisierung, Containerisierung, Orchestrierung sowie das Secure-by-Design-Prinzip. Beherbergt ist die Plattform in einem hochmodernen Rechenzentrum in Deutschland. Dank einer hocheffizienten Monitoring-Lösung kann das Service-Team zudem nicht nur schnell auf Vorfälle reagieren. Es kann auch potenziell kritische Service-Zustände vorhersehen und abwenden, noch bevor sie auftreten.

## Geringer Aufwand, hohe Skalierbarkeit

Dabei profitieren Unternehmen neben der Einfachheit des Fujitsu Service Hubs auch von der hohen Geschwindigkeit, mit der sich Anwendungen implementieren lassen. Dauert es normalerweise vier bis sechs Wochen, um einen Managed SAP-Service aufzusetzen, reduziert sich der Zeitaufwand mit dem Service Hub auf weniger als eine Woche. Das gilt auch für andere Bereiche wie Cloud-Native-Entwicklungsumgebungen. Sie stehen mit dem Fujitsu Service Hub in nur einem Tag bereit; Standarddatenbanken innerhalb einer Stunde. Das verschafft Ihnen und Ihrem Unternehmen den Freiraum, sich auf Ihr Kerngeschäft zu konzentrieren und die digitale Transformation voranzutreiben. Technisch funktioniert das über vorkonfektionierte, modulare Service-Bausteine, sogenannte „Blueprints“, die nur noch parametrisiert werden müssen. Aufgebaut auf ITIL-Standards und anderen Best Practices.

**Die Zukunft ist da. Nutzen Sie sie. Mit Fujitsu als Ihrem Partner für die erfolgreiche Transformation in die DX-Welt.**

## Fujitsu Service Hub – von der Plattform zum Service:

- Reduzierte Komplexität
- Flexibilität
- Skalierbarkeit
- Mehr Zeit für das Kerngeschäft
- Kostenreduzierung
- Standardisierung versus Individualisierung

# Ihr One-Stop-Shop für Managed IT-Services

**Mit dem Fujitsu Service Hub gelingt die Integration von IT-Services in hybride sowie Multi-Cloud-Umgebungen spielend einfach. Die Plattform ermöglicht es Unternehmen, bestehende und künftige IT-Ressourcen auf einzigartige Weise zu integrieren, zu orchestrieren und zu automatisieren. Sie ist Ihr Onlineshop für Services, Dienste, Applikationen und Apps aus der Cloud.**

Bereits heute deckt das Service-Portfolio des Fujitsu Service Hubs alle wesentlichen Bedürfnisse moderner Unternehmen ab. Dazu gehören Application Management Services ebenso wie SAP für Enterprise-Umgebungen und Workplace-Anywhere-Lösungen. Dabei entwickeln wir das Serviceangebot kontinuierlich weiter.

Ergänzt wird das Serviceportfolio – je nach Bedarf und Service – durch umfassende Beratungsleistungen. So unterstützen unsere Experten Sie im Rahmen des Fujitsu Service Hubs etwa vollumfänglich bei der Migration auf SAP S/4 HANA. Gemeinsam erarbeiten wir zunächst das passende Vorgehen und entscheiden, wie die Lösung künftig gehostet werden soll: On-Premise, hybrid, als Cloud-Modell bei Hyperscalern oder in einer Kombination? Ganz nach Bedarf. Während dieses intensiven Prozesses lernen Sie außerdem, was

diese Entscheidung für Ihre Organisation bedeutet und welchen Einfluss sie auf Ihre Prozesswelt nimmt. Dabei setzen wir auf unseren bekannten und bewährten Co-creation-Ansatz im Rahmen hochspezialisierter Workshops in einem unserer Fujitsu Digital Transformation Center, bei dem Ihnen unsere engagierten und hochqualifizierten Experten als Sparringspartner zur Seite stehen.

Ihre Time-to-Deployment behalten wir währenddessen stets im Blick. Ist der Beratungsprozess abgeschlossen, erfolgt die Bereitstellung, Installation und Konfiguration Ihres SAP-Systems durch einen Klick innerhalb kürzester Zeit. Auch nach der erfolgreichen Migration unterstützen wir Sie bei Änderungen oder wenn einmal Probleme auftreten – ganz egal, ob Sie Ihr System in einem Rechenzentrum von Fujitsu oder bei Microsoft in der Azure Cloud hosten.

## Beispiel 1: Installation eines SAP-Sandbox-Systems

**Wie einfach Sie mit dem Fujitsu Service Hub Managed IT-Services konsumieren können, zeigen Ihnen die folgenden Beispiele.**

Die wichtigsten Hintergründe, Herausforderungen und Hoffnungen der SAP-Welt besprechen wir mit ausgewiesenen Experten in unserem SAP Business Podcast „CATCH the INSIGHTS“.

Der Fujitsu Service Hub ist vom Look & Feel aufgebaut wie ein Onlineshop. Über das benutzerfreundliche Customer Service Portal (CSP) wählen Sie im hinterlegten maßgeschneiderten Servicekatalog einfach den gewünschten Dienst aus – das kann eine einfache VM, eine komplette CI/CD Pipeline oder eben ein SAP-Sandbox-System sein. Damit Sie Ihren Service flexibel konfigurieren können, sind eine Vielzahl von Parametern wie die SAP-Produktversion oder die zugrunde liegende Datenbank frei wählbar. Feste Parameter legen Sie einfach als Default fest. Nach der Konfiguration des Systems muss noch die Serviceklasse – das SLA – gewählt werden. Schließlich geht es hier um einen Managed IT-Service mit den entsprechenden Verfügbarkeiten. Die Auswahl ist vielfältig: von einem Recovery Time Objective (RTO) von 12 Stunden

und einer Availability von 98 % bis hin zu 99,8 % Availability und einem RTO von nur 1 Stunde bei einem garantierten 24/7-Betrieb. Ein Klick auf „Order now“ und die Bereitstellung der Sandbox, zum Beispiel basierend auf einem Netweaver Application Server sowie einer S/4 HANA-Datenbank, beginnt. Über das Portal erhalten Sie ab diesem Zeitpunkt Einblick in den aktuellen Status der Fertigstellung. Das gilt auch für die Provisionierung. Über die Plattform haben Sie nach Abschluss der Installation Zugriff auf die neue SAP-Sandbox sowie alle Details der Umgebung – inklusive Servicekategorie und Kritikalität. Vom Request bis zur Fertigstellung dauert der Prozess nur etwa 10 Minuten. Dabei spielt es keine Rolle, ob das System im Fujitsu Rechenzentrum oder einer Azure-Instanz deployed wird.

## Beispiel 2: Bereitstellung von Cloud-Native-Delivery-Plattformen in Multi-Cloud-Ausprägung

Das Serviceangebot des Fujitsu Service Hub wird ständig erweitert. Demnächst werden unter anderem Cloud-Native-Delivery-Plattformen verfügbar sein. Managed Container also – sei es On-Premise oder in der Public Cloud. Mit wenigen Klicks liefert Fujitsu die erforderliche Container-Management-Plattform auf Basis von Kubernetes sowie weiterführende Services. Auch hier übernehmen wir für Sie die Verwaltung, etwa bei defekten Containern, damit Sie sich auf die Zukunft Ihres Business und die nächste Innovation konzentrieren können.

### Für neue und bestehende IT-Services

Über den Fujitsu Service Hub nutzen Sie nicht nur neue Managed IT-Services. Ebenso leicht integrieren Sie auch Ihre gegenwärtigen IT-Services. Gerne unterstützen wir Sie bei der Ausarbeitung

eines optimalen Migrationspfads. Dank der standardisierten, modularen Struktur der Plattform profitieren Sie auch in diesem Fall von extrem kurzen Implementierungszeiten und deutlich effizienteren Changes. Immer begleitet von unseren hochqualifizierten Experten.

### Integration Ihrer künftigen IT-Services

#### Abstimmung zum Leistungsumfang

- Optimaler Migrationspfad
- Transparente Preisgestaltung
- Beschleunigter Angebotsprozess

#### Migration

- Kurze Implementierungszeit
- Standardisiertes Vorgehen
- Migration ohne Auswirkungen auf das Tagesgeschäft

#### Operatives Geschäft

- Skalierbare Change Requests
- Benutzerfreundlichkeit durch Servicekatalog
- Gleichbleibend hohe Servicequalität

Managed IT-Services so einfach nutzen wie den Strom aus der Steckdose, damit Sie sich endlich auf das konzentrieren können, was wichtig ist: Ihre digitale Roadmap. Erfahren Sie mehr auf unserer Website.

# „Wir machen IT-Leiter und Mitarbeitende frei für die digitale Transformation.“

Erfahren Sie im Interview mit Head of DACH Steffen Müter und Head of Service DACH Dr. Christof Benecke mehr über die neue Welt der Managed IT-Services, ihre Vorteile und ihre Hintergründe.

**Herr Müter, Sie waren maßgeblich an der Entwicklung des Fujitsu Service Hubs beteiligt. Können Sie uns etwas über die Hintergründe verraten?**

**Steffen Müter:** Bislang waren Managed IT-Services alle sehr ähnlich. Vielleicht mit kleineren Differenzierungen der Zielbranchen. Was der Kunde kaufte, waren aber letztendlich mehr oder weniger die gleichen Lösungen. Das eigentliche Dilemma – wachsende Möglichkeiten der IT einerseits, sinkende Nutzbarkeit durch die zunehmende Komplexität in den Unternehmen andererseits – lösten sie aber oftmals nicht. Das wollten wir ändern und haben zunächst die Herausforderungen, denen sich unsere Kunden gegenübersehen, umfassend analysiert. Auf Basis dieser Erkenntnisse haben wir dann unsere neue, einzigartige Lösung entwickelt:

den Fujitsu Service Hub. Mit ihm bieten wir unseren Kunden etwas absolut Einzigartiges: nämlich Consumable Managed IT und damit eine neue Welt der Managed IT-Services. Die Bereitstellung und Nutzung von modernen IT-Services wird für sie mit der Plattform so einfach wie eine Bestellung im Onlineshop. Zudem verkürzt sich die Time-to-Deploy deutlich. Und das unabhängig davon, wie die verschiedenen IT-Services gehostet werden sollen – On-Premise, hybrid oder in der Cloud.

Egal wofür der Kunde sich entscheidet, sein gewünschter Dienst steht ihm innerhalb kürzester Zeit zur Verfügung. So sparen IT-Leiter Zeit und Geld, können flexibler auf sich verändernde Marktbedingungen reagieren und – der vielleicht wichtigste Aspekt – machen ihre Mitarbeiter frei für Innovation und die

## Im Gespräch

*„In seiner disruptiven Wirkung ist der Service Hub so bedeutend für das IT-Geschäft, wie es der App-Store für das Smartphone war.“*

Steffen Müter



Steffen Müter ist Head of DACH bei Fujitsu.

digitale Transformation. Dabei profitiert der Kunde mit Fujitsu als Partner von unserer umfassenden Expertise im Bereich Managed IT-Services. Denn unsere Experten übernehmen Management, Orchestrierung und Automatisierung für ihn. So können unsere Kunden sich auf ihre Organisation und die Weiterentwicklung ihres Kerngeschäfts konzentrieren.

### **Wie gelingt es Ihnen, die Komplexität der Digitalisierung für Unternehmen so drastisch zu reduzieren?**

**Steffen Müter:** Um moderne IT für Unternehmen zum Sprungbrett für den Erfolg und sie resilient für die Zukunft zu machen, haben wir mit dem Fujitsu Service Hub eine Plattform geschaffen, die wie ein Adapter unterschiedliche Dienste sowohl aus der eigenen IT, Provider-IT und von Hyperscalern integrieren und verbinden kann. Außerdem bieten wir unseren Kunden eine neue Art des Service Managements.

Eines, das die Bereitstellung und Nutzung der Dienste schneller, einfacher und sicherer – sprich konsumierbar – macht. Als One-Stop-Shop konzipiert profitieren Unternehmen auch in Sachen Usability. Um einen IT-Service bereitzustellen, sind nur noch ein paar Mausklicks nötig.

Der Fujitsu Service Hub ist also sowohl eine Multi-Cloud-Plattform für die Integration und Orchestrierung unterschiedlicher Services als auch ein One-Stop-Shop-Erlebnis für den User. Wie die einzelnen Dienste technisch integriert und konfiguriert werden, darum müssen sich die Anwender\*innen nicht mehr kümmern. Sie nutzen die Services einfach so, wie es der jeweilige Business Case verlangt und skalieren sie nach Bedarf.

**Christof Benecke:** Und das ist nicht alles. Neben der enormen Einfachheit und Flexibilität, die der Fujitsu Service Hub Unternehmen aller Art eröffnet, bietet er zudem ein hocheffizientes Kostenmanagement. Bezahlt wird nämlich

## Im Gespräch

nur die tatsächliche Laufzeit – Pay-as-you-go also. Das spielt vor allem bei Unternehmen eine Rolle, die auf eine Hybrid-Umgebung setzen. Auch mehrere Hyperscaler mit ihren unterschiedlichen Preismodellen und Laufzeitpreisen bilden wir im Fujitsu Service Hub Eins zu Eins ab und entwickeln das für den jeweiligen Business Case kostenoptimalste Szenario, was je nach Anwendungsfall zu signifikanten Einsparungen führen kann.

Gleichzeitig profitieren Nutzer\*innen des Fujitsu Service Hubs von echten Managed IT-Services, welche Hyperscaler wie Microsoft oder Amazon meist nicht bieten. Hinzu kommt im Bedarfsfall eine umfassende Beratung durch unsere Experten. Ein weiterer entscheidender Vorteil: Fujitsu entwickelt den Service Hub laufend weiter, damit er innovativ bleibt, was Kerntechnologien, Features und Services angeht. Alle zwei bis drei Monate wird das Portfolio künftig aktualisiert

werden. Das heißt: IT-Verantwortliche können innovative Technologien schneller und leichter für sich nutzen als jemals zuvor.

### **Apropos IT-Verantwortliche. Herr Benecke, was bedeutet der Fujitsu Service Hub für die IT-Abteilung und vor allem den CIO?**

**Christof Benecke:** Die neue Art, Managed IT-Service zu denken, verändert nicht nur den Umgang der Anwender\*innen mit IT, sondern vor allem auch die IT-Abteilung – allen voran den CIO. Wir stehen hier aus meiner Sicht vor einem Paradigmenwechsel: Während die Fachabteilungen die IT mehr und mehr gestalten, wird der IT-Leiter zum Ressourcenmanager.

Der Fujitsu Service Hub dient ihm dabei als intelligente Plattform, mit deren Hilfe er die Fachabteilungen in die



Dr. Christof Benecke ist Head of Service DACH bei Fujitsu.

**„Der Fujitsu Service Hub bedeutet einen Paradigmenwechsel für IT-Abteilungen.“**

Dr. Christof Benecke

## Im Gespräch

Lage versetzt, flexibel all jene Dienste und Services zu nutzen, die sie im Tagesgeschäft benötigen. Gleichzeitig behält er auch bei komplexen Multi-Cloud-Umgebungen den Überblick und damit die volle Kontrolle. Datenschutz und IT-Compliance bleiben gewährt und Schatten-IT spielt keine Rolle mehr. Das gibt ihm und seinen Mitarbeitern die Zeit und die Möglichkeit, die Digitalisierungsreise des Unternehmens aktiv zu gestalten und es fit für die Zukunft zu machen. Sprich: als Innovationstreiber zu agieren.

*„Die Plattform wird stetig weiterentwickelt. Unternehmen erhalten so immer das Neuste und Beste, das die IT für sie aktuell bereithält.“*

Steffen Müter

### **Der Fujitsu Service Hub eröffnet Unternehmen also eine völlig neue Perspektive?**

**Steffen Müter:** Absolut. Keine andere Plattform für Managed IT-Services verfügt über eine vergleichbare Leistungsbreite und solch starke Vorteile. Mehr noch: In seiner disruptiven Wirkung ist der Service Hub so bedeutend für das IT-Geschäft, wie es der App-Store für das Smartphone war. Er beseitigt die Nachteile bestehender hybrider IT-Systeme und hebt ihre Möglichkeiten auf ein völlig neues Level. So reduziert der Fujitsu Service Hub mit seinem einzigartigen Design etwa das Komplexitätsproblem einer Multi-Cloud-Strategie. Ein Beispiel: Will ein Unternehmen eine Multi-Cloud-Strategie umsetzen, muss es Cloud-Services unterschiedlicher Provider mit der eigenen IT integrieren und zentral verwalten. Ein Unterfangen, das spezielle Kenntnisse und vor allem sehr viel Zeit erfordert. Hier übernehmen wir und verkürzen die Bereitstellungszeit eines Managed SAP-Systems von Wochen auf Tage. Eine Cloud-Native-

Entwicklungsumgebung ist in etwa einem Tag bereitgestellt, eine Standard-Datenbank binnen einer Stunde realisiert.

### **Was der Fujitsu Service Hub für Kunden bedeutet, haben wir nun gehört. Welchen Einfluss hatte das Transformationsprojekt auf Fujitsu selbst, Herr Benecke?**

**Christof Benecke:** Bei der Entwicklung setzten wir auf einen vollständigen Greenfield-Ansatz. Das gab uns die Freiheitsgrade, die wir benötigten, um ein solch komplexes State-of-the-art-Projekt umzusetzen. Genauso wie für unsere Kunden bedeutet der Fujitsu Service Hub auch für uns als Fujitsu einen Technologie- und Kulturwandel. Schließlich ist ein so hochkomplexes, wegweisendes Projekt nur mit einer entsprechenden Denk- und Arbeitsweise umsetzbar. Dabei haben wir von Anfang an auf eine agile Methodik und Hilfsmittel wie beispielsweise Open Space gesetzt, um eine Abstimmung über einzelne Projektgruppen und Maßnahmen hinweg zu ermöglichen. Unterstützt wurden unsere Teams während des

2-jährigen Entwicklungsprozesses von Coaches und Scrum-Mastern, begleitet von verschiedenen Trainings und Workshops. So ist es uns gelungen, die Komplexität zu reduzieren und gleichzeitig die Motivation hochzuhalten. Heute sind unsere Mitarbeitenden begeistert von der neuen Arbeitsweise, die es ihnen erlaubt, Entwicklungen mitzugestalten und aktiv voranzutreiben.

Jetzt geht es darum, diese neuen Arbeitsweisen und das neue Denken beizubehalten und auf andere Bereiche zu übertragen. Um schnell reagieren zu können und den Fujitsu Service Hub innovativ zu halten. Es ist ein Prozess, den wir mit viel Elan und Enthusiasmus gemeinsam mit unseren Mitarbeitenden gehen. Viele meiner Kolleg\*innen können sich heute schon gar nicht mehr vorstellen, anders zu arbeiten. Es herrschen also beste Voraussetzungen.

**Die neue Welt der Managed IT-Services ist bereits in der DACH-Region verfügbar. Wie wird es weitergehen?**

**Christof Benecke:** Durch seine modulare, auf Industriestandards basierende Struktur ist der Fujitsu Service Hub auch problemlos auf andere Märkte übertragbar. Schon heute wird er von unseren Global Service Centern unterstützt und wird auch bald in anderen Regionen zur Verfügung stehen.

**Steffen Müter:** Darüber hinaus wird auch die Plattform selbst stetig weiterentwickelt. Dabei orientieren wir uns an den Bedarfen der Märkte und unserer Kunden. Unternehmen erhalten so immer das Neuste und Beste, das die IT für sie aktuell bereithält.

**Herzlichen Dank für das Gespräch.**

**Nichts ist besser als der direkte Austausch.**

**Buchen Sie jetzt Ihren Expert Talk mit Dr. Christof Benecke oder Steffen Müter.**

# Sie fragen, Fujitsu antwortet

## Erfüllt der Fujitsu Service Hub alle wichtigen Sicherheitsanforderungen?

Informationssicherheit und Datenschutz stehen für uns an erster Stelle: Der Fujitsu Service Hub erfüllt die Kriterien des „Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue“ (C5-Katalog) des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI). Die dem Fujitsu Service Hub zugrunde liegenden Prozesse sind konform zum integrierten Managementsystem, das jährlich u. a. nach ISO 27001 zertifiziert wird. Weitere Zertifizierungen folgen. Unser Ziel ist es, den höchsten Anforderungskriterien für die Verarbeitung streng vertraulicher Daten zu entsprechen.

## Häufige Fragen

### **Inwieweit ist die Verfügbarkeit der Managed IT-Services gewährleistet?**

Der Service Hub basiert auf einer Fujitsu-HCI, diversen Best-of-Breed-Technologien für Virtualisierung, Containerisierung, Orchestrierung und Weiteren sowie dem Secure-by-Design-Prinzip. Das hochmoderne deutsche Rechenzentrum (RZ), das den Service Hub beherbergt, tut ein Übriges. So kann Fujitsu Sicherheits- und IT-Compliance-Standards leicht erfüllen: von der DIN EN 50600 für betriebssichere RZ bis zum C5-Katalog für sicheres Cloud-Computing. Und dank hocheffizienter Monitoring-Lösungen kann das RZ-Team nicht nur blitzschnell auf Vorfälle reagieren. Es kann auch potenziell kritische Service-Zustände vorhersehen und abwenden, bevor sie auftreten.

### **Wird der Fujitsu Service Hub außerhalb des DACH-Marktes auch in anderen Märkten verfügbar sein?**

Mit dem Fujitsu Service Hub haben wir einen globalen Standard für Fujitsu geschaffen. Die Multi-Cloud-Plattform wird bereits heute konzernweit durch unsere Global Delivery Center unterstützt und wird in Kürze auch in anderen Regionen und Märkten zur Verfügung stehen. Ziel ist eine globale Verfügbarkeit der innovativen Multi-Cloud-Plattform. Um diesen Schritt zu erleichtern, setzen wir auf einen modularen Aufbau, die Verwendung von Standardkomponenten sowie eine enge Zusammenarbeit mit der globalen Organisation.



### **Kann mein Unternehmen mit dem Fujitsu Service Hub noch eigenständig auf Hyperscaler zugehen oder müssen diese Schritte über Fujitsu erfolgen?**

Mit dem Fujitsu Service Hub stehen Ihnen und Ihrem Unternehmen auch weiterhin alle innovativen Technologien und Dienste der Hyperscaler direkt und offen zur Verfügung – ohne Wartezeiten, die Ihre Entwicklungsgeschwindigkeit beeinträchtigen. Um vom IT-Service-Management und den weiteren Services von Fujitsu zu profitieren, empfehlen wir aber die Nutzung neuer Dienste und IT-Services über den Fujitsu Service Hub zu initiieren.

### **Auf die Dienste welcher Hyperscaler kann mein Unternehmen bereits über den Fujitsu Service Hub zugreifen? Wird das Angebot erweitert?**

Über den Fujitsu Service Hub haben Sie und Ihr Unternehmen heute Zugang zu einer Fülle von Managed IT-Services von Fujitsu Software-as-a-Service-Angeboten sowie Diensten von Cloud-Hyperscalern wie Amazon Web Services und Microsoft. Das Angebot wird – abhängig von Ihrem Bedarf – stetig ausgeweitet.

## Häufige Fragen

### **Welchen Zertifizierungen und Anforderungen entspricht der Fujitsu Service Hub?**

Fujitsu betreibt ein integriertes Managementsystem das jährlich nach den branchenüblichen Standards wie ISO 9001, ISO 20000-1, ISO 27001 und ISO 14001 zertifiziert wird. Der Fujitsu Service Hub, der diesem Managementsystem unterliegt, wird darüber hinaus branchenspezifische Zertifizierungen gemäß TISAX und GxP erhalten. Die regulatorischen Anforderungen der Finanzbranche sind ebenfalls in die Entwicklung des Service Hubs eingeflossen – by-design. Kompletieren werden wir das Bild durch Testierungen nach ISAE 3402 und C5 dem „Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue“ des BSI.

### **Besteht nicht die Gefahr eines Vendor-Lock-ins?**

Mit einer Multi-Cloud-Plattform wie dem Fujitsu Service Hub haben Unternehmen die Möglichkeit, die Angebote einer Vielzahl von Hyperscalern zu nutzen und auch zwischen ihnen zu wechseln. Die Plattform fungiert dabei als eine Art technischer Adapter für multiple Clouds. Eine Beschränkung auf einen bestimmten Hyperscaler besteht nicht. Der Kunde wählt einfach den gewünschten Service aus – und Fujitsu übernimmt das Service Management. Um Flexibilität zu gewährleisten, setzen wir darüber hinaus auf Industriestandards. Damit laufen alle über den Fujitsu Service Hub bezogene Managed IT-Services in Standardumgebungen. Und stellen daher auch keine Gefahr in Richtung Vendor-Lock-in dar.

**Sie und Ihre Organisation haben keine oder nur wenige Erfahrungen mit hybriden Umgebungen?**

**Kein Problem – zusammen mit Ihnen erarbeiten wir ihr individuelles Migrationskonzept.**

**Kontaktieren Sie uns gerne!**



# IT becomes Service

Das agile, digitale und zukunftsfähige Unternehmen von morgen benötigt schon heute eine IT-Umgebung, mit der es nach Bedarf, schnell und auf komfortable Weise standardisierte und automatisierte Services unterschiedlicher Anbieter kombinieren kann – von herkömmlichen Anwendungen bis hin zu Cloud-Native-Entwicklungs-plattformen.

Als Partner eröffnet Fujitsu Ihnen eine neue Welt der Managed IT-Services. IT-Infrastrukturen und -Service werden selbstverständlich bereitgestellt, abgerechnet und gemanagt, wie sprichwörtlich der Strom aus der Steckdose. Alles mit einer zentralen Plattform – dem Fujitsu Service Hub. Damit Sie Ihre IT-Ressourcen endlich dort einsetzen können, wo sie den höchsten Mehrwert bringen.

Damit Sie sich nie mehr fragen müssen „Was wäre wenn ...!“ und die Zukunft schon heute leben. Mit einer Hybrid-IT, die auch für künftige Aufgaben bestens gerüstet ist und Ihre Geschäftsstrategie optimal unterstützt.

**Fujitsu Service Hub. Our service. Your future. That's IT.**

**Wir haben Ihr Interesse geweckt und Sie möchten eine individuelle Beratung zu den Leistungen des Fujitsu Service Hubs?**

**Dann kontaktieren Sie uns unter [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)**

#### **Kontakt**

Fujitsu Technology Solutions GmbH  
Telefon: 00800 37210000  
E-Mail: [cic@ts.fujitsu.com](mailto:cic@ts.fujitsu.com)  
Website: [Fujitsu.com/de](https://www.fujitsu.com/de)

FUJITSU-PUBLIC

© Fujitsu 2022. Fujitsu Technology Solutions. Alle Rechte vorbehalten. Fujitsu und das Fujitsu Logo sind eingetragene Warenzeichen von Fujitsu Limited und sind weltweit in vielen Ländern registriert. Andere, in diesem Dokument erwähnte Produkt-, Service- und Firmennamen, können Marken von Fujitsu oder anderen Unternehmen sein. Dieses Dokument ist zum Zeitpunkt der Veröffentlichung aktuell und kann von Fujitsu ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Dieses Material dient ausschließlich zu Informationszwecken; Fujitsu übernimmt keine Haftung in Zusammenhang mit der Verwendung der darin enthaltenen Informationen. Wir behalten uns das Recht vor, Lieferoptionen zu ändern oder technische Anpassungen vorzunehmen.